Webex WFO és Webex Contact Center integrációs útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. szeptember 29.
Utolsó frissítés: 2025. február 28.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553 NETTÓ (6387)
Telefax: 408 527-0882

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyén található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Célközönség 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 áttekintése 6

Bevezetés 8

Minőségirányítás (QM) 8

Munkaerő-gazdálkodás (klasszikus WFM) 11

Elemzés 11

Betekintést 12

Webex WFO és Cisco Webex Contact Center architektúra 13

Konfigurációs eljárások 14

A Cisco Webex Contact Center konfigurálása 14

Előfeltételek 15

Konfigurációs eljárások 15

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz 23

Előfeltételek 23

Konfigurációs eljárások 23

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val 31

A Cisco Webex Contact Center integrációjának részletei 41

A Webex WFO digitális csatornák támogatása 41

Csevegési támogatás 43

SMS támogatás 44

E-mail támogatás 47

Összetett hívásesemények 47

Képernyőfelvétel 51

Függelék 54

Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai 54
Felhasználók 54
Teams (Csapatok) 55
Szolgáltatási várólisták 55
Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz 56
1. lépés: Gyűjtsön információkat a Webex ügyfélszolgálati központ szolgáltatójától 57
2. lépés: A Webex Contact Center konfigurálása ACD Webex WFO-ban 58
3. lépés: Az adatkiszolgáló konfigurálása 60
(Nem kötelező) 4. lépés: A SAML hitelesítés engedélyezése 61
QM adatok az 1.0-hoz 62
Hangfelvétel 62
Kapcsolat metaadatai 65
Klasszikus WFM adatok az 1.0-hoz 65
Történelmi adatok 66
Valós idejű adatok 68

Célközönség

- Az integráció támogatott és nem támogatott funkciói
- Magas szintű architektúra áttekintése
- Konfigurációs eljárások
- Konkrét integrációs részletek

Ez az integrációs útmutató elsősorban az ügyfelek, valamint a hivatalos Cisco-partnerek számára készült, akik általában telepítik és konfigurálják Webex WFO-t az ügyfelek számára. Ebben az útmutatóban a Cisco megvalósítási mérnökei, támogatási mérnökei, értékesítési mérnökei, fejlesztési és marketing szakemberei is hasznos információkat találhatnak.

Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 áttekintése

A WFO és Webex Cisco Webex Contact Center (CWCC) közötti integrációnak két változata létezik. Ezek a verziók a CWCC 1.0 és a CWCC 2.0 verzió. Ezek a verziók kompatibilisek az API-k különböző készleteivel, amelyeket 1.0 (örökölt) API-knak, CMSv2 API-knak (átmeneti API-k, amelyek a CWCC 1.0 üzemelő példányainak CWCC 2.0-ra való áttéréséhez használnak) és 2.0-nak (programozott API-k) neveznek.

További információért tekintse meg a konfigurációs eljárásokat arról, hogy melyik eljárást kell követnie az üzemelő példány által használt API-k alapján.

> **FONTOS:** A CWCC 1.0 a Webex WFO termékben Cisco Customer Journey Platform néven jelenik meg.

Verzió és funkciók elérhetősége

Verzió és vonás	CWCC 1.0 örökölt CMSv1-gyel Api	CWCC 1.0-tól 2.0-ig CMSv2 API-kkal	CWCC 2.0 örökséggel CMSv1 API-k	CWCC 2.0 val Programozott Api
Sztereó felvétel	Nincs adat	Elérhető	Elérhető	Elérhető
Hang szüneteltetése és folytatása (csak manuális)**	Elérhető	Elérhető	Elérhető	Elérhető
Képernyőfelvétel szüneteltetése és folytatása (csak manuális)**	Elérhető	Elérhető	Nincs adat	Elérhető

> MEGJEGYZÉS: Szünetek (tartási események) esetén Webex WFO csendet szúr be hangfelvételekhez, és üres képernyőt szúr be a képernyőfelvételekhez.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) két lehetőséget kínál a szüneteltetésre és a folytatásra. Az egyik lehetőség a kézi szüneteltetés és folytatás, amely Cisco Agent Desktop használ. A második lehetőség az automatikus szüneteltetés és folytatás, amelyhez Cisco API-k szükségesek. Az API-alapú opció esetében a API parancsokat el kell küldeni a Cisco Smart Desktop szoftvernek, hogy az kivonja a hangot. A

szüneteltetési és folytatási adatok kivont hangja szinkronizálódik innen:

CWCC-től Webex WFO-ig. Miután Webex WFO lenyelte a kivont hangot, ha képernyőfelvétel is szerepel, Webex WFO automatikusan szerkeszti a képernyőt a kivont hang alapján, mielőtt a névjegy bemutatásra kerülne Webex WFO-ban. Mind a manuális, mind az automatikus szüneteltetés és folytatás megköveteli, hogy a felhasználó rendelkezzen Cisco Agent Desktop szoftver telepítésével. A Webex WFO kézi és automatikus szüneteltetési és folytatási opciók nem alkalmazhatók a CWCC integrációra. Webex WFO automatikus szüneteltetése és folytatása nem érhető el, mert a RTP jel, amely Webex WFO által kezdeményezett automatizált eseményekhez szükséges, nem halad át Webex WFO-n.

FONTOS : A szüneteltetést és a folytatást a Cisco-nak engedélyeznie kell. Hozzáférés kéréséhez forduljon Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.

Bevezetés

Webex WFO egy egységes munkaerő-optimalizálási (WFO) szoftvercsomag, amely integrálódik a Cisco Webex Contact Center-val, hogy hívásrögzítést, minőségirányítást, munkaerő-menedzsmentet, ügyfélhang-elemzést (VoC) és adatkezelést biztosítson. A támogatott integrációk részleteit az alábbiakban soroljuk fel.

> MEGJEGYZÉS: A támogatott funkciók a Webex Contact Center 1.0-s és Webex Contact Center 2.0-s verziójában is elérhetők, hacsak másként nincs jelezve.

Minőségirányítás (QM)

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Webex WFO hangot rögzít		X
Webex WFO hangfelvételt importál Cisco Webex Contact Center	X 1.0-s verzió: Legalább kétórás késleltetés az importálás előtt. 2.0-s verzió: A névjegyimportálás akkor történik, amikor a felvétel elérhetővé válik Webex WFO számára Webex Contact Centerből.	
Webex WFO képernyőfelvétel	X	
Webex WFO-tárhely szükséges hang tárolása a felhőben	X	
Felhőből felhőbe történő integráció adatátvitelhez	X Az API-kon keresztüli adatátvitel be van építve az integrációba	
Webex A WFO hangfelvételt, szünetet és folytatást végez (kézi és automatikus)	Lásd Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 Áttekintés a hangfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, a képernyőfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, valamint a sztereó rögzítésnek az aktuális elérhetőségével kapcsolatos információkért.	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Webex WFO-betöltési képernyő Felvétel szüneteltetése és folytatása (kézi és automatikus)		
Sztereó felvétel		
Egyéni metaadatok	X Csak 2.0	
Titkosított felvételek	X	
Beszédenergia események		X
Élő hangfigyelés	X Elérhető Webex Contact Center híváson keresztül Figyelés	
Élő képernyő figyelés	X WFO Smart Desktop kliensen keresztül Webex	
Szinkronizálás támogatott	X Felhasználók, csapatok és várólisták	
Kapcsolat metaadatainak importálása	X	
Támogatja a többcsatornás integrációt		X*
CRM integráció	X**	
Ügynök webes rögzítési vezérlői és rögzítésvezérlői API		X***
Hangcsatornák	X	
Digitális csatorna - Chat	X Lásd: Webex WFO Digital Csatorna támogatás	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Digitális csatorna - SMS	X Lásd: Webex WFO digitális csatornák támogatása	
Digitális csatorna - E-mail	X Lásd: Webex WFO digitális csatornák támogatása	

**A Cisco támogatja a szöveges kapcsolatok más forrásokból történő importálását a Cisco technikai támogatásának további bevonásával; A Cisco Webex Contact Center azonban jelenleg nem rendelkezik API a szöveges kapcsolatok tartalmához való hozzáféréshez. A Cisco Webex Contact Center kezelt csevegési és egyéb szöveges névjegyek nem importálhatók Webex WFO-ba.*

***Nyissa meg a termékintegrációs felülvizsgálatot.*

A Start/Stop API vezérlők csak a képernyőn történő felvételhez érhetők el. További Cisco technikai támogatásra lehet szükség a csak API vezérelt képernyőn történő rögzítés megvalósításához.

MEGJEGYZÉS A hívások WFO egyéni metaadatokkal való címkézése Webex adattömb-rögzítési forgatókönyvekben nem támogatott.

MEGJEGYZÉS: A képernyőfelvételek 10 perces részletekben kerülnek rögzítésre az ügynök bejelentkezésének időtartama alatt. A CWCC-től kapott hangnak megfelelő képernyőfelvételeket a Asztali ügyfél ezekből az adattömbökből, és feltöltve.

Peremhálózati összetevők

Alkatrész	Kötelező	Nem szükséges
Adatkiszolgáló szinkronizáláshoz, rögzítéshez, valós idejű eseményekhez és médiaimportáláshoz	X	
Smart Desktop képernyőfelvételhez, élő képernyőfigyeléshez és asztali elemzési funkciókhoz	X	
Smart Desktop Windows operációs rendszeren	(elérhető)	
Smart Desktop Mac OS rendszeren		(nem érhető el)

Munkaerő-gazdálkodás (klasszikus WFM)

FONTOS : A Classic WFM 2023. december 1-jén az értékesítés végét jelentette, és már nem vásárolható meg.

A WFM egy egységes, felhasználóközpontú szoftver, modern megközelítéssel. Tökéletesítse az előrejelzést, egyszerűsítse az ütemezést és az adminisztrációt, és szabadítsa fel a menedzsereket, hogy az értékteremtésre összpontosítsanak. Helyezze a megfelelő embereket a megfelelő helyekre.
Lehetővé teheti számukra, hogy okosabban dolgozzanak, és következetes és kiemelkedő ügyfélélményt nyújtsanak.

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Történelmi adatok	X	
Valós idejű adatok	X	
Előrejelzés	X	
Ütemezési	X	
Szinkronizálás támogatott	X Felhasználók, csapatok és várólisták	

** A hat hónapnál régebbi előzményadatok rögzítéséhez professzionális szolgáltatásokra lehet szükség, ha az adatok nem érhetők el közvetlenül Webex Contact Centerben.*

Elemzés

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Beszédelemzés (fonetika)	X** Csak helyszíni telepítésekhez érhető el	

Szolgált	Támogato	Jelenleg nem
Beszédelemzés (beszédfelismerés)	X**	
Asztali elemzés	X* Nincs szinkronizálva a felvételekkel	
Szövegelemzés	X A tartási események (szünetek) átírás nélküli üres üres üres területként jelennek meg.	
Irányítópultok részletezéssel	X	
Prediktív értékelési pontszám	X	
Prediktív hálózati házirend-kiszolgáló	X	
Hangulatelemzés	X	
Ügynök intelligens teljesítményértékelése	X	
Speciális beszédalapú keresés	X	

**Az asztali elemzés adatai az Analytics irányítópultjain és az Adatkezelőben érhetők el. Az asztali adatok feldolgozási módja azonban nem érhető el a Media Player Asztal paneljén.*

*** A CWCC 1.0 verziójában a sztereó felvétel jelenleg nem érhető el; Ezért az átiratokat nem osztja fel a beszélő.*

Betekintést

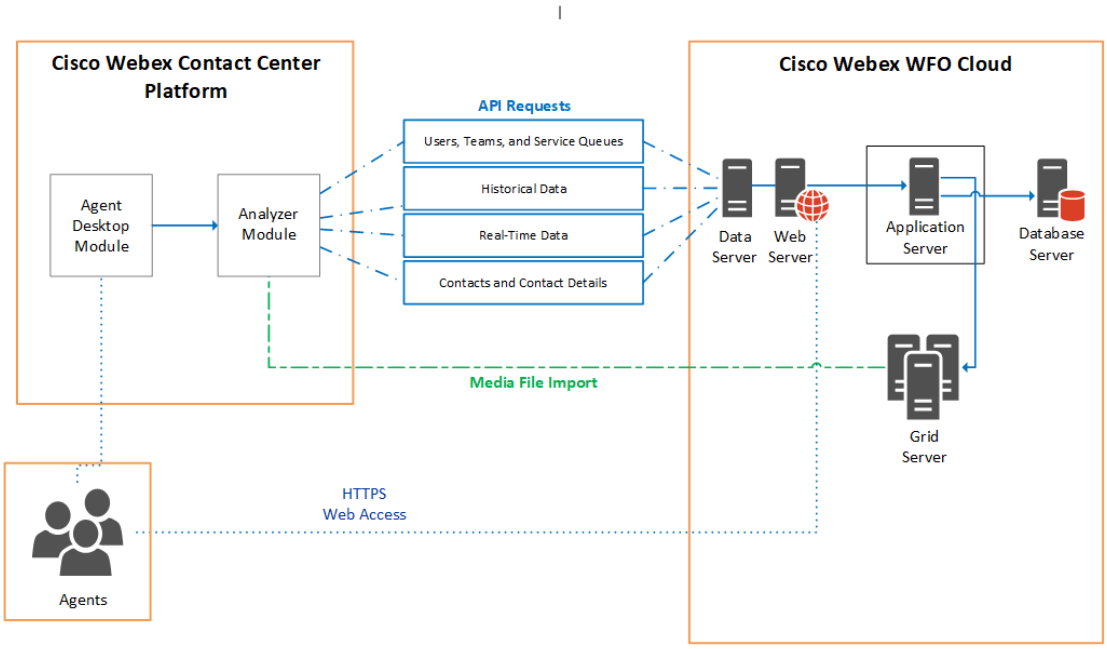
Az Insights egy AI-alapú BI-megoldás, amely a Webex WFO csomag alapvető része. Az Insights vegyes, nem silózott jelentéskészítést biztosít, amely lehetővé teszi, hogy zökkenőmentesen kombinálja az összes munkaerő-elkötelezettség-kezelési és ügyfélinterakciós adatot Webex WFO-ból. Az Insights segítségével megjelenítheti Webex WFO-adatait a gyakorlatban hasznosítható jelentések és irányítópultok segítségével. A felsorolt funkciók eléréséhez Insights-licencre van szüksége. További információ: A licencek működése és Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Előre elkészített irányítópultok	X	
Gépi tanuláson alapuló elemzés	X	
Egyéni témák	X	
Autográf (automatizált adatvizualizáció)	X	
Vizuális beállítások (egyéni adatok vizualizáció)	X	
Irányítópult megosztása	X	

Webex WFO és Cisco Webex Contact Center architektúra

Az alábbi architektúradiagram a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO csomag közötti kapcsolatot mutatja be. Vegye figyelembe, hogy a diagram a klasszikus WFM tartalmazza.



Konfigurációs eljárások

Ez a szakasz azt ismerteti, hogyan konfigurálhatja a Cisco Webex Contact Center integrációját Webex WFO-val, beleértve Webex WFO-WFM is. A követendő konfigurációs eljárások attól függően változnak, hogy szervezete mely Webex WFO-termékeket vásárolta meg, és mely Cisco API-kat használja.

- A Cisco Webex Contact Center konfigurálása
- Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz
- Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz

Cisco Webex Contact Center 1.0 konfigurációjának áttekintése

A CWCC 1.0 integráció Cisco 1.0 API-kat használ, és kompatibilis a Webex WFO QM, Analytics és Classic WFM. Adatkiszolgálóra akkor lehet szükség, ha az implementáció szinkronizálást, rögzítést, valós idejű eseményeket és médiaimportálást tartalmaz.

Kövesse a "Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz" eljárást.

Cisco Webex Contact Center 2.0 konfigurációjának áttekintése

A CWCC 2.0 integrációja CMSv2 API-kat és 2.0 (programozott) API-kat használhat. Adatkiszolgálóra akkor lehet szükség, ha az implementáció szinkronizálást, rögzítést, valós idejű eseményeket és médiaimportálást tartalmaz.

CMSv2 API-k

- Csak Webex WFO QM, Analytics és Classic WFM kompatibilis
- Alkalmas a CWCC 1.0-ról 2.0-ra áttérő felhasználók számára
- Kövesse a "Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz" eljárást

2.0 (programozott) API-k

- Kompatibilis a Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Ha az üzemelő példány QM, Analytics vagy klasszikus WFM tartalmaz, kövesse a "Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz" eljárást

A Cisco Webex Contact Center konfigurálása

A CWCC 2.0 kapcsolat WFO-ban történő beállítása előtt végre kell hajtania az ebben a témakörben felsorolt eljárásokat Webex a Webex Control Hubban.

FONTOS : Állítsa be Webex rendszergazdai fiókjának felhasználónevét és jelszavát, hogy soha ne járjon le. A Cisco visszavonja a hozzáférési jogkivonatokat, amikor a felhasználói hitelesítő adatok lejárnak. Ezért ha a Cisco-fiókja

A felhasználónév és a jelszó hitelesítő adatai lejárnak, majd újra hitelesíteni kell a Webex WFO ACD. Az újrahitelesítéshez Cisco Technical Support elkötelezettség szükséges. Tájékoztassa a Cisco technikai támogatási szolgálatát a következő információkkal.

- Webex Contact Center rendszergazdai hitelesítő adatai (felhasználónév és jelszó)
- Webex WFO bérlőazonosító
- Webex WFO ACD azonosító
- Webex WFO bérlői rendszergazdai hitelesítő adatok (felhasználónév és jelszó)
- Webex WFO domain URL (pl. az www.us3.calabriocloud.com " us3" része)

Előfeltételek

- A felhasználónév FQDN formátumú.
- A felhasználó hozzáférhet a Webex CC 2.0 API és Webex CC 2.0 Media API.
- A felhasználónév nem lehet személyes e-mail cím.
- A felhasználónévnek olyan e-mail címnek kell lennie, amelyet a Cisco Active Directory-szinkronizálásával hoztak létre, vagy manuálisan hoztak létre a Cisco felügyeleti portálján.

MEGJEGYZÉS Ha az Active Directory-szinkronizálást később engedélyezi, és az e-mail cím nem létezik az Active Directoryban, akkor a Cisco-ban beállított beállítás törlődik. Lesznek kettős csapatok és

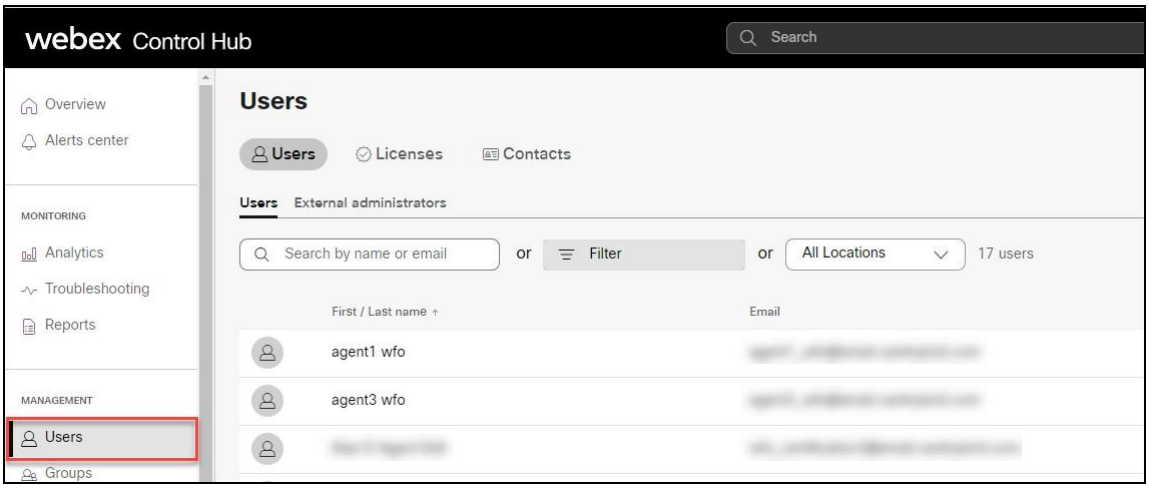
Az új e-mail-címmel kapcsolatos szinkronizálási problémák által okozott felhasználók.

Konfigurációs eljárások

Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése

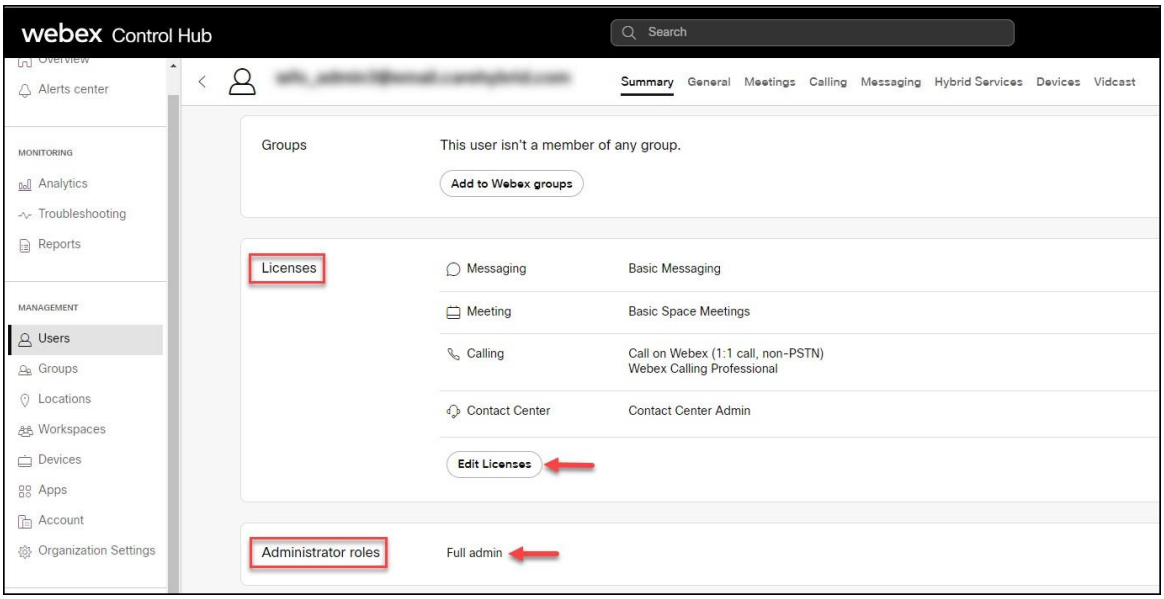
Az eljárásban használt felhasználói fiók később a Webex WFO-val való integrációhoz szükséges hitelesítési folyamat befejezéséhez használható.

1. Nyissa meg a **Webex Control Hubot** a rendszergazdák számára a admin.webex.com navigálással és a hitelesítő adatok megadásával.
2. Kattintson **a Felhasználók** elemre a Kezelés **alatt** a bal oldali navigációs sávon.



3. **A Felhasználók** lapon válassza ki a kívánt felhasználót a táblázatból.

4. Győződjön meg arról, hogy a felhasználó legalább az alábbi táblázatban felsorolt licencekkel és szerepkörrel rendelkezik.



- Ha nincs a megfelelő licenc hozzárendelve a felhasználóhoz, kattintson **a Licencek** szerkesztése elemre a **Licencek között**

  Szakaszban, majd kattintson **ismét a Licencek** szerkesztése elemre a licencösszegzés oldalon.

- Szükség szerint módosítsa a licenceket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

- Ha nincsenek hozzárendelve a megfelelő szerepkörök, válassza ki az aktuálisan hozzárendelt szerepkört a **Rendszergazdai szerepkörök** szakasz a felhasználó lapján.

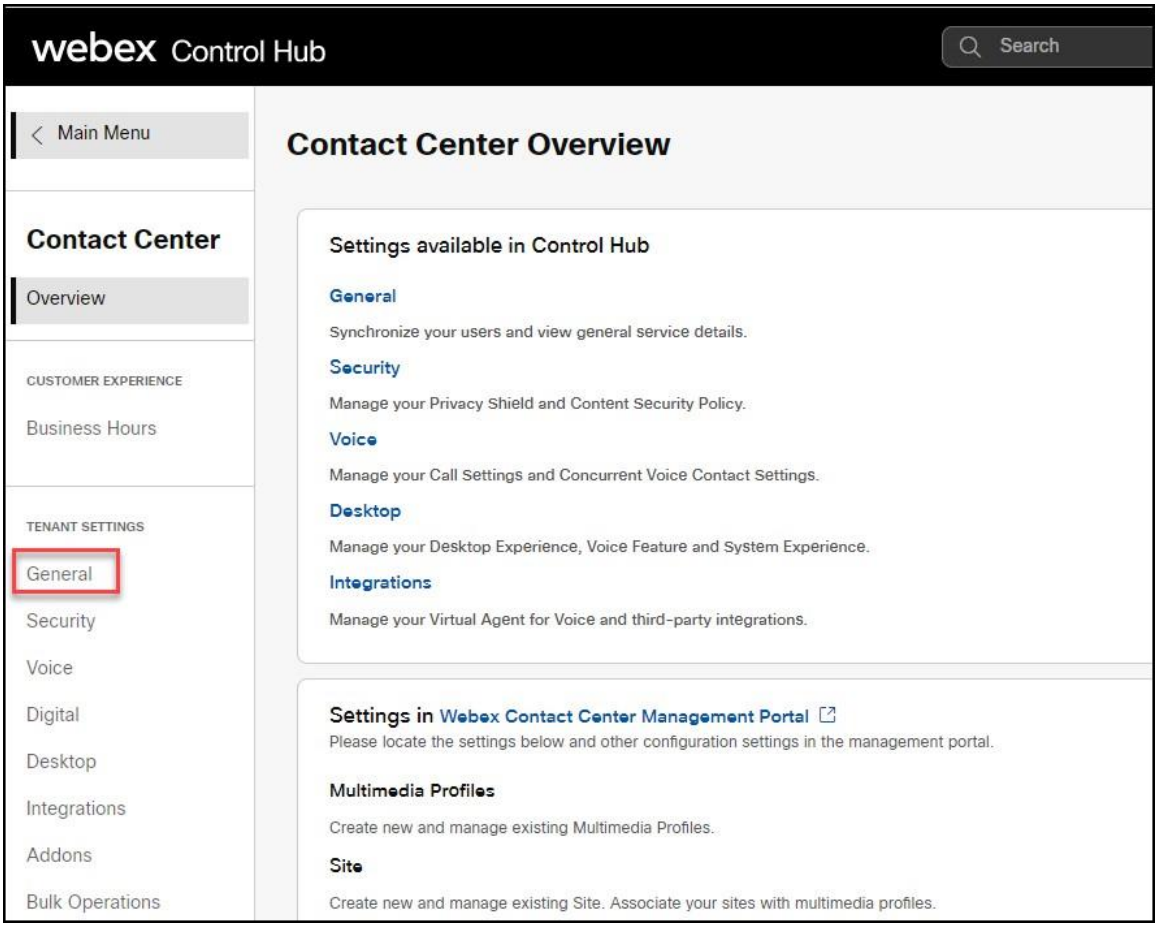
- Szükség szerint módosítsa a szerepköröket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Licencek	
Üzenet	Alapvető üzenetküldés
	Speciális
Találko	Alapvető űrértekezletek
	Speciális űrértekezletek
	Webex Meetings
Hívó	Hívás Webex (1:1 hívás, nem PSTN)
Ügyfélszolgála	Contact Center rendszergazda
	Licencelt ügynök > prémium
Szerep	
Szolgált	Contact center szolgáltatás-

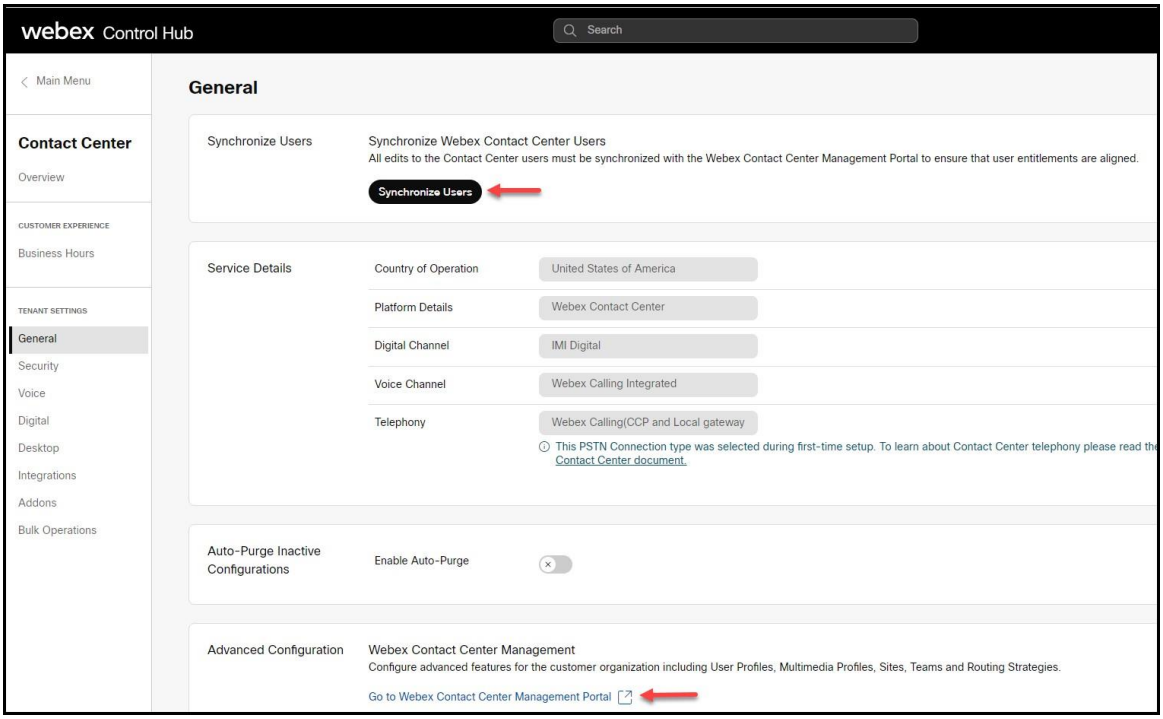
MEGJEGYZÉS Ha szinkronizálási problémákat tapasztal, válassza a **Szervezeti rendszergazda** jelölőnégyzetet, és

A Contact Center beállításainak konfigurálása

1. Lépjen a **Contact Center** oldalra a bal oldali navigációs sáv **Szolgáltatások** szakaszában.
2. Kattintson az Általános **elemre** a Bérlői beállítások **alatt** a Contact Center bal oldali navigációs menüjében.



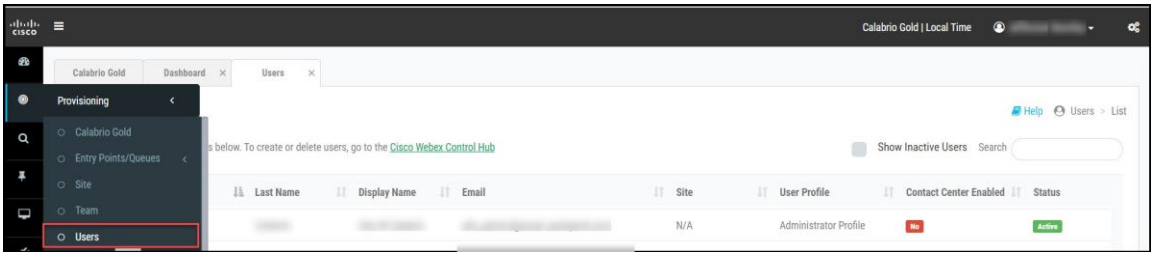
3. Kattintson a Felhasználók **szinkronizálása gombra**.



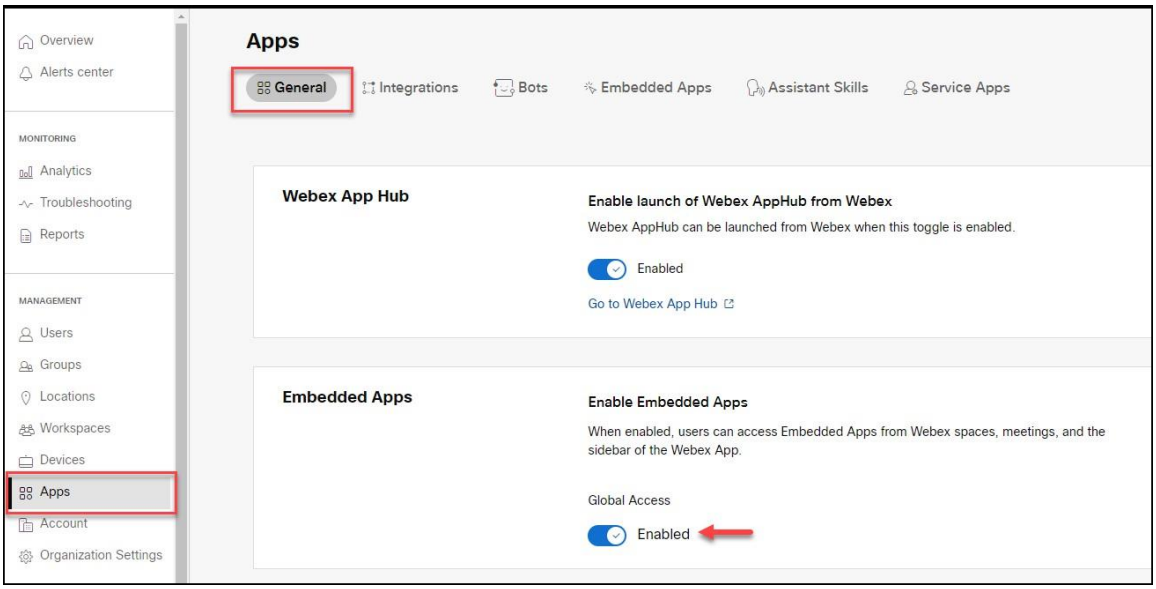
4. Kattintson az Ugrás Webex **Contact Center kezelőportálra** hivatkozásra. A felügyeleti portál külön ablakban nyílik meg.

5. A felügyeleti portálon győződjön meg arról, hogy API fiókja szinkronizálva van a Kiépítés lapra **navigálva** > **Felhasználók** a bal oldali navigációs sávon.

MEGJEGYZÉS: A Contact Center engedélyezve **állapot ennél a fióknál Nem** .

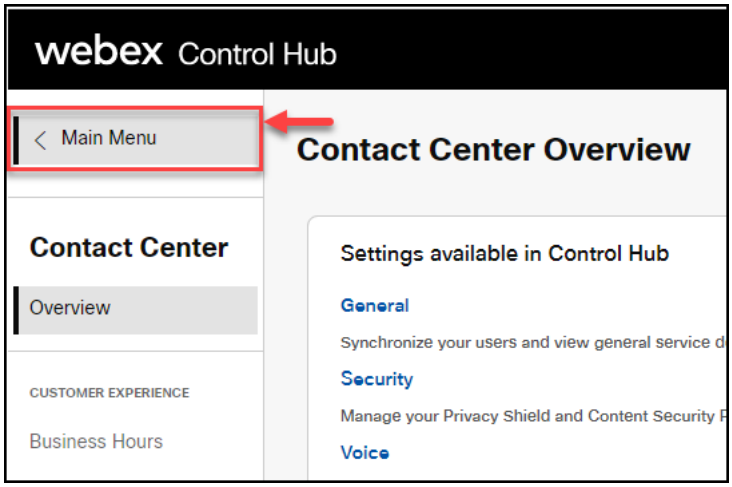


Alkalmazásbeállítások konfigurálása



1. Kattintson **az Alkalmazások** elemre a **bal oldali navigációs sáv Kezelés** szakaszában.

   MEGJEGYZÉS Ha a **Contact Center** bármelyik oldalán tartózkodik, akkor a Főmenüre kell kattintania Gombra az **Alkalmazások** oldal eléréséhez.

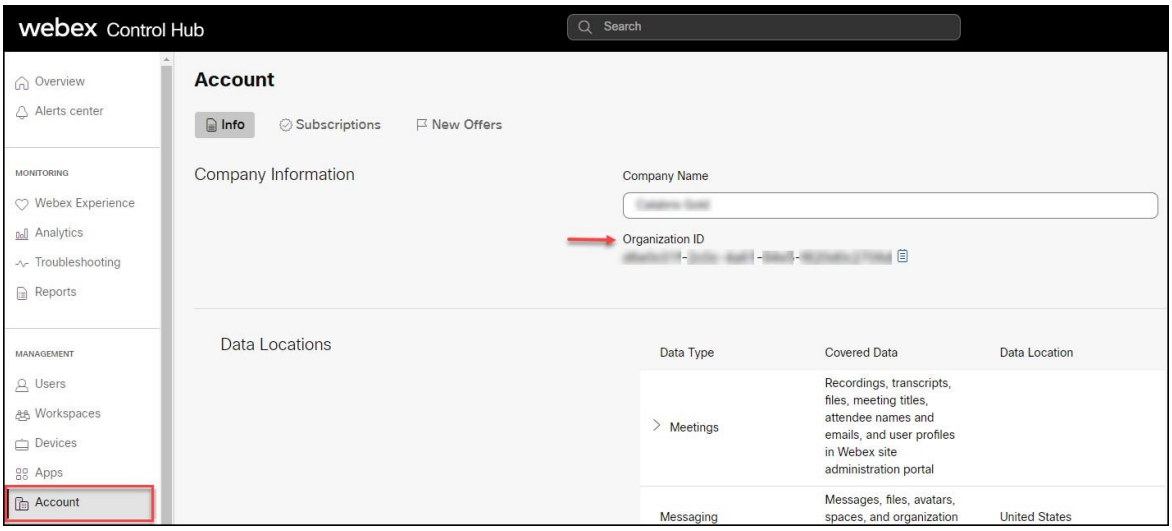


2. **Az Alkalmazások** oldal Általános **lapján** kapcsolja be a **Globális hozzáférés engedélyezve** kapcsolót.

A szervezetazonosító megkeresése

1. Lépjen a **Fiók** lapra a bal oldali navigációs sávból.

2. Mentse a **szervezet azonosítóját** egy könnyen elérhető helyre. A Cisco szervezeti azonosítóra akkor van szükség, amikor beállítja a CWCC 2.0 kapcsolatot Webex WFO-ban. A szervezeti azonosítót bérlőazonosítónak is nevezik Webex WFO-ban.



API végpontok leképezése

A jelenleg elérhető API-k legfrissebb végleges listájáért tekintse meg a https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability részt.

Régió	Fejlesztői portál	API
MINKET	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Egyesült Királyság	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japán	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

A konfiguráció ellenőrzése

1. Próbáljon meg bejelentkezni a https://developer.webex-cx.com/ mappába egy privát böngészőablakkal, például inkognitómódból Chrome-ban vagy InPrivate böngészőből Edge böngészőkben.

2. Ha a bejelentkezési kísérlet sikertelen, nyisson támogatási jegyet a Cisco-nál vagy szervezete minősített partnerénél.

3. Próbáljon meg bejelentkezni a https://web.webex.com/ mappába egy privát böngészőablakkal, például inkognitómódú Chrome-mal vagy InPrivate Edge böngészővel.

4. Ha a bejelentkezési kísérlet sikertelen, nyisson támogatási jegyet a Cisco-nál vagy szervezete minősített partnerénél.

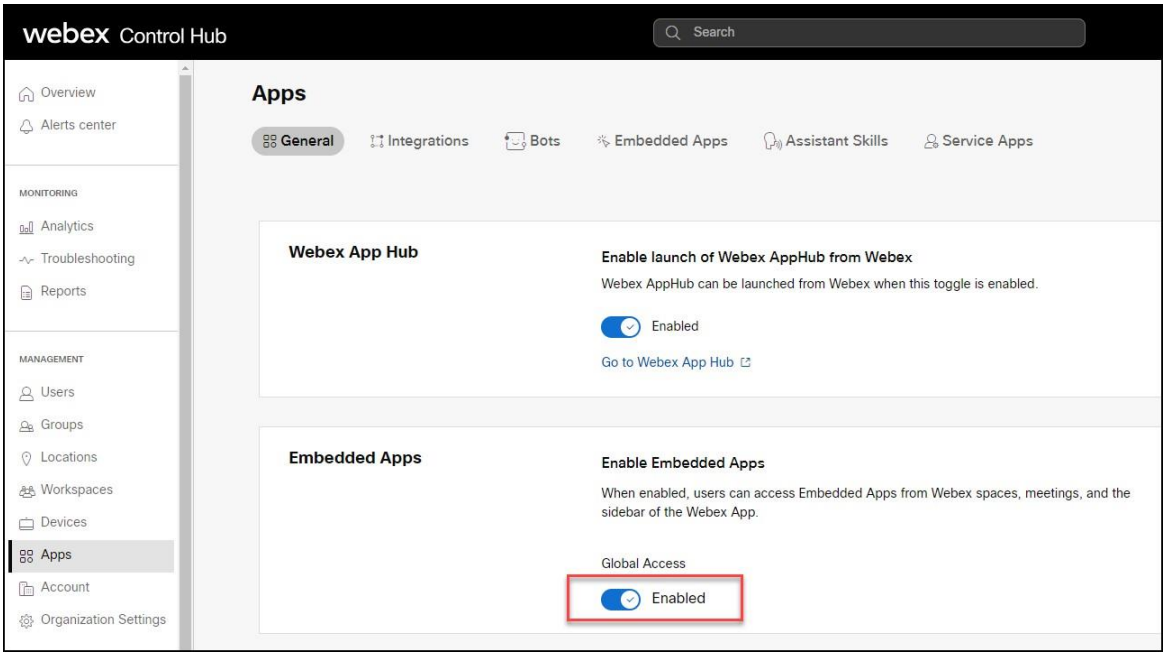
A Pro Pack integrációjának engedélyezése

FONTOS : Csak akkor végezze el ezt az eljárást, ha rendelkezik Pro Pack csomaggal.

1. Jelentkezzen be Webex Control Hubba a https://admin.webex.com/ címen.

2. Kattintson **az Alkalmazások** elemre a bal oldali navigációs sáv Kezelés **területén** .

3. A Beágyazott alkalmazások alatt **állítsa a**Globális hozzáférés **beállítást Engedélyezve** értékre **.**



4. Kattintson az Integrációk **elemre**.

5. Engedélyezze a hozzáférést a Webex WFO-integrációhoz úgy, hogy rákattint az integrációra a listában, vagy rákeres az integrációra az alkalmazásazonosítója alapján. Megnyílik az integráció tulajdonságok ablaka.

   Calabrio alkalmazás azonosítója —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Az Áttekintés lapon **állítsa**a Hozzáférés jövőbeli felhasználók **számára beállítást Be** értékre .

7. Kattintson a Minden felhasználó **elemre**.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz

Ez a szakasz a Cisco Webex Contact Center 2.0 és Webex WFO közötti kapcsolat beállítását ismerteti. A szervezet azonosítója bejelentkezéskor lesz hozzáfűzve a rendszergazdai hozzáférési jogkivonathoz.

> **FONTOS** : Legyen különösen óvatos, mielőtt bármilyen módosítást végezne a Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD konfigurálásához használt fiókban. Ha módosítania kell a rendszergazdát
>
> Jelszó rendszeresen, majd a rendszergazdai jelszó megváltoztatása után azonnal kövesse az Automatikus újraengedélyezési eljárás konfigurálása eljárást, hogy az integráció kapcsolata ne szakadjon meg.

Előfeltételek

Másolja ki a következő adatokat a Webex Contact Center szolgáltatójától, és mentse el egy könnyen hozzáférhető helyre. Kövesse a Cisco Webex Contact Center konfigurálása című témakörben részletezetteljárásokat.

- Felhasználónév — Ez egy felhasználói e-mail cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a Cisco Webex Contact Center.
- A Webex rendszergazda felhasználónak rendelkeznie kell a szükséges engedélyekkel és szerepkörökkel Webex Control Hubban a Webex Contact Center rendszerhez. További tudnivalókért tekintse meg a "Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése" eljárást a Konfigurálás Cisco Webex Contact Center témakörben.
- API URL — A Webex Contact Center API teljes alap URL-je, beleértve a protokollt is.
- Bérlőazonosító – Ez az Ön Cisco Webex Contact Center szervezeti azonosítója.

Konfigurációs eljárások

> **BEVÁLT GYAKORLAT** A Cisco azt javasolja, hogy a CWCC 2.0-t privát böngésző-munkamenetben, például inkognitómódban konfigurálja Google Chrome vagy Microsoft Edge böngészőben.

- A CWCC 2.0 konfigurálása CMSv2 API-k használatával – Kövesse ezt az eljárást, ha Ön már meglévő ügyfél, aki a CWCC 1.0-s verziójáról a 2.0-s verzióra tér át, és rendelkezik QM, Analytics vagy Classic WFM.
- A CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával – Kövesse ezt az eljárást, ha a telepítés QM, Analytics, Classic WFM vagy WFM tartalmaz, és nem tér át a CWCC 1.0-s verziójáról

a 2.0-s verzióra.

Ha rendelkezik WFM, a CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával WFM eljárás befejezése után végre kell hajtania a Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO (A CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával) eljárás befejezése után.

A CWCC 2.0 konfigurálása CMSv2 API-k használatával

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Megnyílik a **ACD Részletek** ablak.
3. A ACD részletei ablakban konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Válasszon ACD	Válassza a Cisco Customer Journey Platform **lehetőséget**. **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO jelenleg Cisco Customer Journey Platform néven hivatkozik Webex Contact Centerre.
Név	Adjon egyedi nevet a ACD.

4. Kattintson az **OK**gombra.
5. **A Select ACD** (Tábla) mezőben válassza ki az imént létrehozott Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Hagyja ki a ACD Szűrés szakaszt. Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrést.
7. Konfigurálja a Cisco Customer Journey Platform API szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL-címe	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL-címe	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center média API teljes URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- felvétel

Mez	Konfiguráció
Felhasználónév	Adja meg a Webex Contact Center felhasználójának e-mail címét mentve az 1. lépésben. Ennek a felhasználónak jogosultnak kell lennie a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center Media API elérésére.
API-kulcs	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API API kulcsát.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Jelölje be a jelölőnégyzetet. Ez a jelölőnégyzet lehetővé teszi, hogy CMSv2 API-kkal csatlakozzon a CWCC 2.0-hoz.
Cisco bérlőazonosító	Adja meg a Webex Contact Center alfanumerikus azonosítóját Bérlői fiók. Ez az Ön Cisco szervezeti azonosítója.

8. Konfigurálja a Szinkronizálási időköz szakaszt az alábbiak szerint.

Szakasz	Leírás
Időköz (perc) felhasználókkal,	Adja meg, hogy milyen gyakran (percben) szinkronizálja az adatkiszolgálót a Csapatok és szolgáltatási várólisták Webex WFO-ban, megfelelőikkel Webex Contact Centerben. További információ a Webex Contact Centerrel való szinkronizálásról: Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai. Minimum = 10 perc.

9. Konfigurálja a Rögzítési beállítások szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
ACD rögzítési késleltetés	Válassza ki, hogy a WFM mennyi ideig várjon, mielőtt Importálja ACD statisztikákat egy intervallum lejárta után.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat Az egész előző nap. Ha rendszeresen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják azt, ami volt

Mező	Leírás
	a nap folyamán rögzítették. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek.
Rögzítési idő visszanyerése	Adja meg azt a napszakot, amikor szeretnéWebex WFOhogy rögzítse újra az előző napi adatokat a ACD.

10. (Nem kötelező) Válassza az RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez **lehetőséget**. Ez lehetővé teszi a Webex Contact Center ügynökök képernyőjének rögzítését, akik képernyőfelvételre vannak konfigurálva Webex WFO-ban. További információ: Képernyőfelvétel.
11. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
2. A Select ACD alatt kattintson a Add elemre .
3. Válassza a **Cisco Webex Contact Center 2.0** lehetőséget a Válassza a **ACD** legördülő listából.
4. Konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
ACD neve	Adjon egyedi nevet a ACD.
Felhasználónév	Adja meg CWCC felhasználónevét. Ez egy felhasználói e-mail-cím, amely a CWCC rendszergazdai hitelesítő adataihoz van társítva.
API URL-címe	Adja meg a Cisco Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt.
Bérlőazonosító	Adja meg a CWCC-bérlői fiók szervezeti azonosítóját.
Engedélyezett termékek - Minőségirányítás	**Minőségirányítás** – Válassza ki, hogy szervezete megvásárolta-e a Minőségirányítást. Jelölje be a Hang **jelölőnégyzetet,** ha a szervezet csak azt szeretné, hogy Webex WFO csak hangkapcsolatokat fogadjon el. Jelölje be a **Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi)** jelölőnégyzetet, ha

Mez	Konfiguráció
	A szervezet azt akarja, hogy Webex WFO csevegéseket, SMS üzeneteket és e-maileket fogadjon be.
Metaadatok leképezése leképezését	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a CWCC metaadatok egyéni metaadatokra való Címkék Webex WFO-ban. További részletekért lásd: Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val . A CWCC metaadatértékek szinkronizálódnak a CWCC névjegyekkel Webex WFO-ba. A CWCC metaadatértékei a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadatcímkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > QM > QM a konfiguráció > a Metaadat-kezelő mappában találhatók). A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók oldal névjegy megnyitásához >). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.
Szinkronizálási időköz (perc)	Azt jelzi, hogy milyen gyakran (percben) szeretné szinkronizálni Webex WFO felhasználóit, csapatait és szolgáltatásvárólistáit a Cisco Webex Contact Center-beli megfelelőikkel.
Rögzítés késleltetése (perc)	Beállítja, hogy a WFM mennyi ideig várjon, mielőtt Importálja ACD statisztikákat egy intervallum lejárta után.
Adatrögzítés engedélyezése az adatokat	(Nem kötelező) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az egész előző naptól.
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a képernyőfelvételre konfigurált CWCC-ügynökök képernyőjének rögzítését Webex WFO-ban. További információ: Képernyőfelvétel.
Metaadatok nyelvének leképezése	Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Itt állíthatja be azokat az egyéni metaadatokat, amelyek nyelvet rendelnek egy szöveges névjegyhez, például e-mailhez vagy csevegőüzenethez. Az elérhető metaadat-beállítások a **Metaadat-leképezésből származnak**

Mező	Konfiguráció
	szakasz. Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba. B. Az itt konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv (a Metaadatok nyelvének leképezése szakasz). C. Az alábbi Tartalék szöveg nyelve **szakaszban konfigurált** tartalék nyelv. D. Az alapértelmezett nyelv (angol).
Tartalék szövegnyelv **Termékekben**	Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Engedélyezett** szakasz. Válassza ki a szöveges kapcsolatokhoz hozzárendelni kívánt nyelvet, ha nem rendelkeznek társított nyelvvel Webex WFO-ba való importáláskor, és nem rendelkeznek metaadatértékkel **a fenti Metaadatok nyelvének leképezése** szakaszban meghatározottak szerint. Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba. B. A fenti Metaadatok nyelvének leképezése szakaszban konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv. C. Az itt konfigurált tartalék nyelv (a Tartalék szöveg nyelve szakasz).

Mez	Konfiguráció
	D. Az alapértelmezett nyelv (angol).
Hitelesítési URL-cím	MEGJEGYZÉS: Ez a szakasz csak meglévő ACD szerkesztésekor jelenik meg. Új ACD létrehozásakor nem jelenik meg. A Webex WFO adatkiszolgálók tizenkét óránként csatlakoznak Webex Contact Centerhez hozzáférési tokenért. Ha jogkivonat-frissítési hiba történik, az OAuth-folyamat megszakad. Ennek a beállításnak a konfigurálása lehetővé teszi, hogy a rendszer jogkivonat-frissítési hiba esetén legfeljebb hatvan napig újra létrehozza az OAuth-hitelesítést. A jogkivonat-frissítési hiba több okból is előfordulhat, például a következők miatt. ▪ A rendszergazdai fiók e-mail címének módosítása. ▪ A fiók inaktiválása az Active Directoryban. ▪ A jelszó módosítása az Active Directoryban. ▪ Váltás az Active Directory-szinkronizálásról az egyszeri bejelentkezésre a Cisco-fiókjában. ▪ Tartományok módosítása.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A rendszer átirányítja a Cisco Webex Contact Center bejelentkezési oldalára.
6. Adja meg Cisco felhasználónevét és jelszavát.
7. Miután sikeresen megadta Cisco felhasználónevét és jelszavát, a rendszer visszairányítja Webex WFO-hoz.

Automatikus újraengedélyezés konfigurálása

1. Győződjön meg arról, hogy kijelentkezett a Cisco Webex Contact Center.
2. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
3. A ACD kiválasztása területen **válassza ki a Webex Contact Center 2.0 ACD a ACD Kiszolgálók**listából, majd kattintson a **Szerkesztés gombra** . Megnyílik a Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD oldal.
4. Lépjen az **Engedélyezési URL-cím** szakaszba, és kattintson a másolás ikonra az URL másolásához.

5. Nyisson meg egy privát böngészőt, például inkognitómódot a Google Chrome-ban.
6. Illessze be az URL-címet a privát böngészőbe. Ezután a rendszer a Cisco Webex bejelentkezési oldalára irányítja.
7. Adja meg a ACD társított rendszergazdai fiók bejelentkezési adatait, és jelentkezzen be. Ezután megnyílik a Webex WFO bejelentkezési oldala.
8. Másolja a vágólapra a címsorban lévő kódkarakterláncot. A másolni kívánt szakasz az egyenlőségjel után kezdődik, és az URL végéig folytatódik.

PÉLDA

A fenti példában a kódrész a piros körvonalú mezőben található, Z-vel kezdődik és 1-gyel végződik. Vegye figyelembe, hogy a kódkarakterlánc egy része biztonsági okokból el van homályosítva.

9. Lépjen vissza a Webex Contact Center 2.0 ACD ACD oldalára.
10. Írja be a kódot az Engedélyezési URL-cím **alatti**második szövegmezőbe.
11. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
12. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Adatkiszolgáló konfigurálása

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja **elemet**.
2. **Az Adatkiszolgáló-konfiguráció** kiválasztása legördülő listából válassza ki a Webex Contact Center ACD használni kívánt adatkiszolgálót.

3. Adja meg a következő beállításokat.

Beállítás	Konfiguráció
Regionális adatkiszolgáló ACD jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex szinkronizálási beállításait A Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre .**	Jelölje be a **Szinkronizálás** engedélyezése
Regionális adatkiszolgáló ACD helyezze át a Webex rögzítési beállításokat A Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre .**	Jelölje be a **Rögzítés** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd
Regionális adatszerver valós- **jelölőnégyzetet, majd helyezze át az** Időesemény beállításait A Webex Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre.**	Jelölje be a Valós idejű események **engedélyezése**
Médiaimportálási kiszolgáló beállításai	Jelölje be a **Médiafájlok importálásának** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD Elérhető **értékről** Hozzárendelt **értékre**.

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val

Megadhatja, hogy mely Cisco Webex Contact Center (CWCC) metaadatértékek legyenek szinkronizálva a CWCC-partnerekkel Webex WFO-ba. A metaadatok összegyűjthetők a CWCC globális változómezőiből, vagy
A API végponti válaszokban visszaadott standard mezők. Innentől kezdve a metaadatokat megfelelően kell formázni, mielőtt hozzáadhatók Webex WFO-hoz. A konfigurálás akkor fejeződik be, ha a CWCC metaadatokat hozzáadta Webex WFO-hoz, és leképezte egy Webex WFO-metaadatcímkére.

Ez a témakör részletesen ismerteti a metaadatok CWCC API válaszokból történő összegyűjtésének és formázásának eljárásait, a Webex WFO leképezési eljárását, valamint példákat. A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók oldal névjegy megnyitásához >). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.

A globális változók a Cisco által létrehozott egyéni mezők. A globális változókkal kapcsolatos további információk a CWCC rendszergazda oldalon érhetők el. A szabványos egyéni metaadatmezők a CWCC /search végpontjaiból származnak. További információt a Cisco dokumentációjában talál, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Az alábbi kód egy minta /search API válasz.

A globális változók egyéni metaadatokként támogatottak a hangcsatornákhoz és az összes digitális csatornához.

```
1 | {
```

```
2     "data": {
3       "feladat": {
4         "feladatok": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequest": igaz,
8             "isActive": hamis,
9             "várólista": [
10              {
11            "Azonosító": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                  "név": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "állapot": "befejezve",
16            "tulajdonos": {
17                          "név": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "Azonosító": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-
                15FF0B6C6C3C"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "Azonosító": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefonálás"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Előfeltételek

- A Cisco Webex Contact Center 2.0-t ACD-ként kell konfigurálni Webex WFO-ban.
- Először létre kell hozni egy metaadatcímkét a Metaadat-kezelőben Webex Windows Fájlban (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő) minden olyan CWCC metaadatmezőhöz, amelyet Webex WFO metaadatcímkéhez szeretne rendelni.

  A metaadatok leképezéséhez ki kell választania **a Szöveg** lehetőséget a **Metaadat-kezelő oldal Metaadat-típus** legördülő listájából.

  Győződjön meg arról ACD hogy az **Adatok** legördülő lista üres a Metaadat-kezelő oldalon. A Metaadat-kezelő oldal összes többi mezője igény szerint konfigurálható.

Oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > Rendszerkonfiguráció > ACD konfiguráció > Cisco Webex Contact Center 2.0

Eljárások

Ezek az eljárások részletesen ismertetik, hogyan gyűjtheti össze és formázhatja a megfelelő metaadatokat a CWCC API válaszvégpontokból. Minden metaadatnak meg kell felelnie ezeknek a formátumoknak. Két formátum áll rendelkezésre attól függően, hogy szabványos mezőket vagy globális változómezőket használ. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között.

A metaadatok formázásakor hivatkozhat az alábbi minta API kérésre.

```
1  {
2      taskDetails (
3              feladó: 1631192040000
4              Címzett: 1654515806364
5              Szűrő: {
6                  valamint: [
7                      { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         feladatok {
12             id
13             stringGlobalVariables(név: "Global_VoiceName") {
14                 név
15                 érték
16             }
17         }
18     }
19 }
```

- A szabványos metaadatmezőket a következőképpen kell formázni:
  <feladat vagy taskDetails>.<fieldName>
- A globális változó metaadatmezőit a következőképpen kell formázni:
  <feladat vagy taskDetails>.<GlobalVariableName>:<adattípus>

CWCC szabványos metaadatmezők gyűjtése és formázása

1. Válassza ki a megfelelő előtagot a CWCC API válasza alapján. A végpontok két kategóriába sorolhatók; ezek a <taskDetails> és a <task>.

   Használja a text,taskDetails előtagot az összes taskDetails válaszhoz.

   Használja a text,task előtagot az összes feladatválaszhoz.

PÉLDA Úgy dönt, hogy metaadatokat szeretne gyűjteni a "channelType" alapján. A mintakérés API a "channelType" a taskDetails kategóriába esik. Ezért használja a szöveget **taskDetails**

```
1  {
2      taskDetails (
3              from: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              filter: {
6                  and: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
```

2. Adjon hozzá egy pontot. Ne adjon meg térközt.

   PÉLDA taskDetails.

3. Ha a gyűjtött metaadatokban nincsenek hierarchiaszintek, adja hozzá a mező nevét, és formázza a metaadatértéket az alábbiak szerint. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között.

   <feladat vagy taskDetails>.<fieldName>

   PÉLDA taskDetails.channelType

4. Ha a gyűjtött metaadatokban hierarchiaszintek vannak, formázza a metaadatértéket az alábbiak szerint, szóközök nélkül a szöveg között. A CWCC 2.0 metaadatai most már készen állnak arra, hogy leképezzék Webex WFO metaadatcímkékre.

   <tevékenység vagy taskDetails>.<szint-egy-mezőnév>.<szint-kettő-mezőnév>

CWCC globális változómetaadat-mezők gyűjtése és formázása

A globális változók tartalmazzák a GlobalVariables szöveget a API válaszban.

1. Válassza ki a megfelelő előtagot a CWCC API válasza alapján. A végpontelőtagok két kategóriába sorolhatók; ezek a <taskDetails> és a <task>.

   Használja a text,taskDetails előtagot az összes taskDetails válaszhoz.

   Használja a text,task előtagot az összes feladatválaszhoz.

PÉLDA Úgy dönt, hogy metaadatokat szeretne gyűjteni a "Global_VoiceName" -on. A mintakérelemben API "Global_VoiceName" név a feladatok kategóriába esik. Ezért használja A szöveges **feladat**

```
9                 }
10        ) {
11            tasks {
12                id
13                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                    name
15                    value
16                }
17            }
18        }
19    }
```

2. Adjon hozzá egy pontot az előtag után.

   PÉLDA **feladat.**

3. Keresse meg és másolja ki a globális változó nevét úgy, ahogy az a API válaszban megjelenik, majd adja hozzá a formázott szöveghez.

   PÉLDA **feladat. Global_VoiceName**

4. Adjon hozzá kettőspontot.

   PÉLDA **feladat. Global_VoiceName:**

5. Keresse meg azt az adattípust, amely ugyanabban a sorban található, mint a globális változó neve. Nagybetűvel írja be az adattípus első betűjét.

   Az alábbiakban felsoroljuk az összes támogatott Cisco globális változót és adattípust.

   - integerGlobalVariables – ahol <Integer> az adattípus.
   - stringGlobalVariables – ahol a <String> az adattípus.
   - longGlobalVariables – ahol a <Hosszú> az adattípus.
   - doubleGlobalVariables – ahol a <Double> az adattípus.
   - booleanGlobalVariables – ahol a <Boolean> az adattípus.

PÉLDA

```
9                }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

Ebben a példában az adattípus sztring. Az adattípus első betűjét nagybetűvel kell írni. Ezért használja a String függvényt , és adja hozzá a formázott szöveghez. **feladat. Global_VoiceName:karakterlánc**

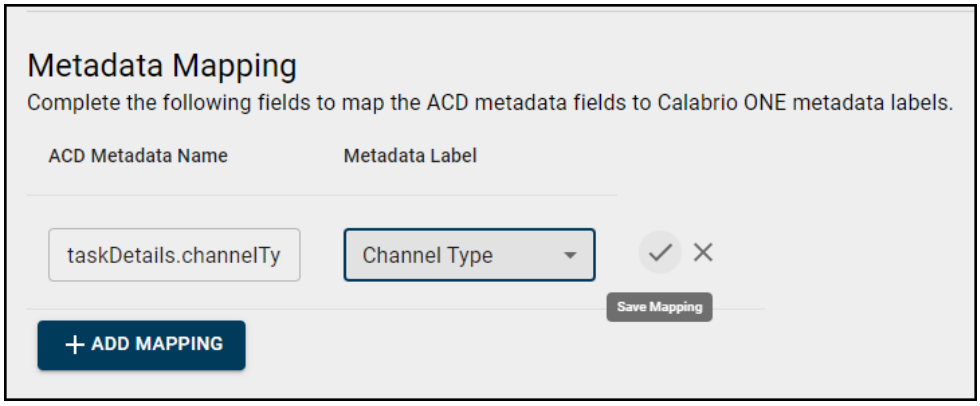
6. Győződjön meg arról, hogy a formázott szöveg formátuma a következő. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között. A CWCC 2.0 metaadatai most már készen állnak arra, hogy leképezzék Webex WFO metaadatcímkékre.

   <feladat vagy taskDetails>.<GlobalVariableName>:<adattípus>

CWCC metaadatok leképezése Webex WFO-ban

1. Lépjen a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfiguráció oldalra.
2. A Metaadat-leképezés **szakaszban kattintson a** Leképezés **hozzáadása elemre**.
3. A Metaadatok neve **alatti** szövegmezőbe írjon be egy megfelelően formázott CWCC-metaadatértéket ACD
4. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válasszon egy metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
5. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.

PÉLDA



6. (Nem kötelező) Kattintson a **Leképezés** hozzáadása gombra további metaadat-leképezések hozzáadásához, és ismételje meg a kívánt műveletet.

7. Kattintson **a Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Metaadat-beállítások mintakérelmekből

Az alábbiakban a feladathoz elérhető metaadat-beállítások láthatók.

Feladat metaadat-beállításai

```
{
    feladat(
            feladó: 1631111190000
            Címzett: 1634123120000
            Szűrő: {
                valamint: [
                        { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
                ]
            }
    ) {
        feladatok {
            id
            állapot
            channelType
            createdTime
            endedTime
            eredet
            célállomás
            contactReason
            irány
            tulajdonos {azonosító név }
            entryPoint {azonosító neve }
            terminationType
            channelSubType
            ügyfél { név telefonszám e-mail }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData {e-mail {tárgy metaadatai} }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      visszahívási szám
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue {azonosító neve }
40                  lastSite {azonosító neve }
41                  lastTeam {azonosító neve }
42                  lastEntryPoint {azonosító neve }
43                  összesenIdőtartam
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdIdőtartam
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupIdőtartam
60                  ringingIdőtartam
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Az alábbiakban a taskDetails metaadat-beállításai láthatók.

taskDetails metaadat-beállítások egy mintakérelemben

```
1   {
2       taskDetails(
3                   Feladó: 1631192040000
4                   Címzett: 1634648040000
5                   szűrő: {
6                       és: [
7                           { csatorna típusa: { egyenlő: telefon } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              feladatok {
```

```
                id
                állapot
                csatornatípus
                CreateTime
                vége idő
                származás
                rendeltetési hely
                ContactReason
                irány
                tulajdonos { azonosító neve }
                belépési pont { azonosító neve }
                terminationType
                channelSubType
                ügyfél { name phoneNumber email }
                isActive
                a visszahívás
                channelMetaData { email { tárgy metaadat } }
                visszahívásData {
                    callbackRequestTime
                    visszahívásConnectTime
                    visszahívási szám
                    visszahívás Állapot
                    visszahívás Eredet
                    visszahívás típusa
                }
                felvétel helye
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { azonosító neve }
                lastSite { azonosító neve }
                utolsó Csapat { azonosító neve }
                lastEntryPoint { azonosító neve }
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                konferenciaGróf
                konferenciaIdőtartam
                consultCount
                konzultációIdőtartam
                holdCount
                holdDuration
                önkiszolgálóGróf
                önkiszolgálóIdőtartam
                csatlakoztatvaCount
                csatlakoztatvaIdőtartam
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                csengetésIdőtartam
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Nem támogatott tömbök

A listák és tömbök nem támogatottak az egyéni metaadatokhoz. Az alábbi táblázat azt mutatja be, hogy mely tömbök nem támogatottak.

Nem támogatott tömbök	Leírás
sorok	Várólista információ.
oldalak	Azonosító, annak a fizikai kapcsolattartó központnak a neve, amelyre a feladatot elosztották.
csapatok	Azonosító, annak a csapatnak a neve, amelyhez a hívást elküldték.
közreműködők	Ügynökök, akik ellátták a feladatot.
Belépési pontok	Azonosító, egy kapcsolattartó kezdeti leszállóhelyének neve a CWCC-ben.

A Cisco Webex Contact Center integrációs részletei

Ez a rész elmagyarázza, hogyan integrálódnak a Cisco Webex Contact Center adatai a Webex WFO-val, miután a két rendszert összekapcsolták.

A Webex WFO digitális csatorna támogatásáról

Webex A WFO digitális csatornatámogatást biztosít a CWCC többcsatornás vagy többcsatornás rendszeréhez. A Webex WFO digitális csatorna támogatásával az Ön CWCC-rendszeréből származó hangfelvételeket, csevegési átiratokat és SMS átiratokat a Webex WFO feldolgozza, megjeleníti és elérheti a **Interakciók** oldalon. A digitális csatornatámogatás átfogó képet nyújt az interakciókról és zökkenőmentes felhasználói élményt a Webex WFO-n belül a csatornákon keresztül. Kattintson duplán bármely interakcióra a **Interakciók** oldalt az interakció adatainak eléréséhez.

A többcsatornás és többcsatornás kapcsolattartó központok kifejezések nem szinonimák. Meghatározásuk tekintetében határozott különbségek vannak. A többcsatornás kapcsolattartó központok különféle kommunikációs csatornákat támogatnak. A támogatott csatornák lehetnek telefonhívások, e-mailek, webes csevegés, közösségi média stb. Minden csatorna önállóan működik, saját sorral és az adott csatorna kezelésére szakosodott ügynökökkel. Azonban minden csatorna silózott, ami a kommunikáció megszakadásához vezethet. Ez azt jelenti, hogy amikor az ügyfél egyik csatornáról a másikra lép, az ügyfél interakciója elveszíti folytonosságát és kontextusát az út során.

Míg az omnichannel kapcsolati központok zökkenőmentes és integrált élményt biztosítanak az összes kommunikációs csatornán. A csatornák összekapcsolódnak, lehetővé téve az ügyfelek számára, hogy beszélgetést indítsanak az egyik csatornán, és folytassák azt egy másik csatornán anélkül, hogy megismételnék az információkat. Az omnichannel megoldások lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy megismerjék az egyes ügyfelek történetét, és gyorsan kezeljék az ügyfelek kéréseit az összes kommunikációs csatornán.

PÉLDA Az omnichannel élményre példa az, amikor az interakció csevegésként kezdődik, majd az ügynök és az ügyfél telefonhívással folytatja az interakciót. Információ a chat csatornáról és a hangcsatorna integrált omnichannel megoldással csatlakozik.

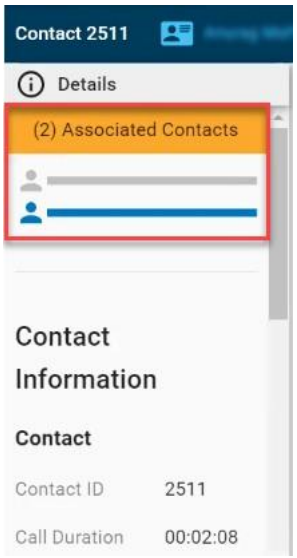
Támogatott kapcsolatfelvételi forgatókönyvek

A következő forgatókönyvek támogatottak.

- Bejövő/kimenő üzenetküldés
- Átadások
- Konferenciák

JEGYZET Az e-mail csatornák nem támogatják a konferenciákat.

PÉLDA Az ezen a képen látható interakció átvitelt is tartalmaz, ezért a csevegés két szakasza elérhető a Társult névjegyek részben. A Kapcsolódó kapcsolatok részben különböző ügynököket választhat a csevegésben vagy a SMS átiratban. A kék a kiválasztott ügynököt ábrázolja. A teljes csevegés vagy a SMS átirat megjelenik, függetlenül attól, hogy melyik ügynököt választotta ki; a kiválasztott ügynök azonban kék beszéddobozokban jelenik meg az átírási



Eljárások

Digitális csatornák engedélyezése

1. A Webex WFO-ban navigáljon ide **Alkalmazáskezelés** > **ACD Konfiguráció** .
2. Kattintson **Hozzáadás** a **Válassza a ACD lehetőséget** szakasz. Megnyílik a **ACD Részletek** ablak.
3. A ACD konfigurációs oldal eléréséhez válassza ki a **Cisco Webex Contact Center 2.0** t a **Select ACD** legördülő listából.
4. A **Engedélyezett termékek** részben kattintson a **Minőségmenedzsment** lehetőségre.
5. Kattintson a **Digitális (Csevegés, SMS, E-mail, Közösségi)** lehetőségre.
6. Kattintson a **Mentés** gombra.
7. Indítsa újra az adatszervert, hogy biztosítsa a változtatások érvényét.

Szűrés csevegésre, SMS, e-mailekre vagy közösségi média átiratokra az Interakciók oldalon

1. A Webex WFO-ban lépjen az **Interakciók** oldalra.
2. A **Szűrők** panelen kattintson a **Kapcsolatfelvétel típusa** legördülő listára a Szűrők oszlopban.

3. Válassza a **Csevegést** csevegési átiratokhoz, **SMS** for SMS átiratokhoz vagy az **E-mailt** e-mailek átiratához.
4. Kattintson az **Alkalmaz** gombra.

Korlátozások

A Start Screen és a Stop Screen Recording Controls parancsok csak a képernyőn végzett interakciókra vonatkoznak, anélkül, hogy hangkapcsolatot társítottak volna hozzájuk. Ez felhasználható a képernyőn megjelenő viselkedés rögzítésére, miközben egy ügynök digitális interakciót kezel, de nem kapcsolja össze a digitális interakció átiratát az interakció részleteivel.

Chat támogatás

Amikor az ügyfele a csevegés segítségével lép kapcsolatba egy CWCC-n konfigurált ügynökkel, a csevegés és a csevegéshez kapcsolódó adatok a Webex WFO-ba kerülnek. Minden csevegésben részt vevő ügynök rendelkezik a teljes interakció teljes csevegési átiratával, nem csak az interakció egyéni szakaszával.

Az interakció minden szakaszának van egy **kontaktazonosítója**, amely a csevegés egyedi azonosítója. A **társított kapcsolattartó ID** az az azonosító, amely az eredeti érintkezőt a Webex WFO-ba bevitt érintkező összes származékos szárával összeköti. Egy csevegés több szakaszból állhat, ha transzfereket vagy konferenciákat tartalmaz.

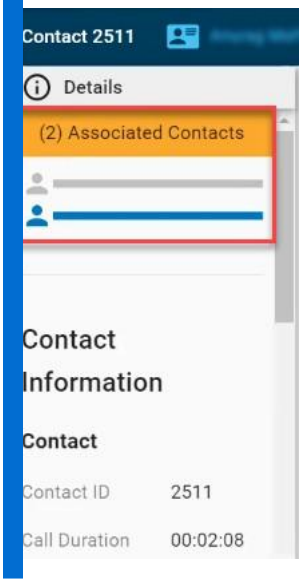
Ez azt jelenti, hogy a csevegés minden szakaszának egyedi kapcsolati azonosítója van, és a csevegés összes származékos szakaszának ugyanaz a megosztott társított kapcsolati azonosítója. A csevegés kiválasztása után megtekintheti az összes kapcsolódó csevegést az Interakciók oldalon megjelenő csevegési átiratban. További információért lásd: Egy kapcsolattartóhoz tartozó adatok megtekintése .

Előfeltételek

- Önnek van Cisco Contact Center Desktopja (ügynöki irányítópultja).
- A Cisco Contact Center Desktophoz beállított Cisco chat widgetet.

MEGJEGYZÉS Ha az Ön által kiválasztott csevegéshez további ügynökök is vannak társítva átvitelek vagy konferenciák miatt, tekintse meg a további ügynökök csevegési átiratait, ha rákattint az ügynökre a Társított menüben.

A Részletek panel Névjegyek szakasza.



Korlátozások

- A csevegési átiratok csak a szervezeten belül érhetők el, ahol a CWCC ACD be van állítva. A harmadik fél szervezeteivel folytatott csevegés nem érhető el. Ha egy csevegést harmadik félnek továbbítanak, a Webex WFO csak a csevegés ügyintézői részére biztosít adatokat az átvitel előtt.
- A kapcsolódó kapcsolati azonosítók konzisztensek maradnak a szöveges csevegés minden szakaszában (beleértve az átviteleket és a konferenciákat is). Míg a kapcsolódó kapcsolati azonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden szakaszában (beleértve az átviteleket és a konferenciákat is). A társított kapcsolattartói azonosítók azonban különböznek az egyetlen ügyfélútból származó szöveges csevegés és hanghívás között.

SMS Támogatás

Amikor az ügyfele és egy ügynöke SMS üzeneteket (más néven szöveges üzeneteket) cserél, a SMS üzenetek és a hozzájuk tartozó SMS üzenetek a Webex WFO-ba kerülnek. A beszélgetésben részt vevő minden ügynök rendelkezik egy teljes SMS átirattal a teljes interakcióról, nem csak az interakció egyéni szakaszáról. Az interakció minden szakaszának van egy kapcsolattartó azonosítója, amely a SMS interakció egyedi azonosítója. A társított kapcsolattartó azonosító az az azonosító, amely az eredeti érintkezőt a Webex WFO-ba bevitt érintkező összes származékos szárával összeköti. Egy SMS beszélgetés több szakaszból állhat, ha transzfereket vagy konferenciákat foglal magában.

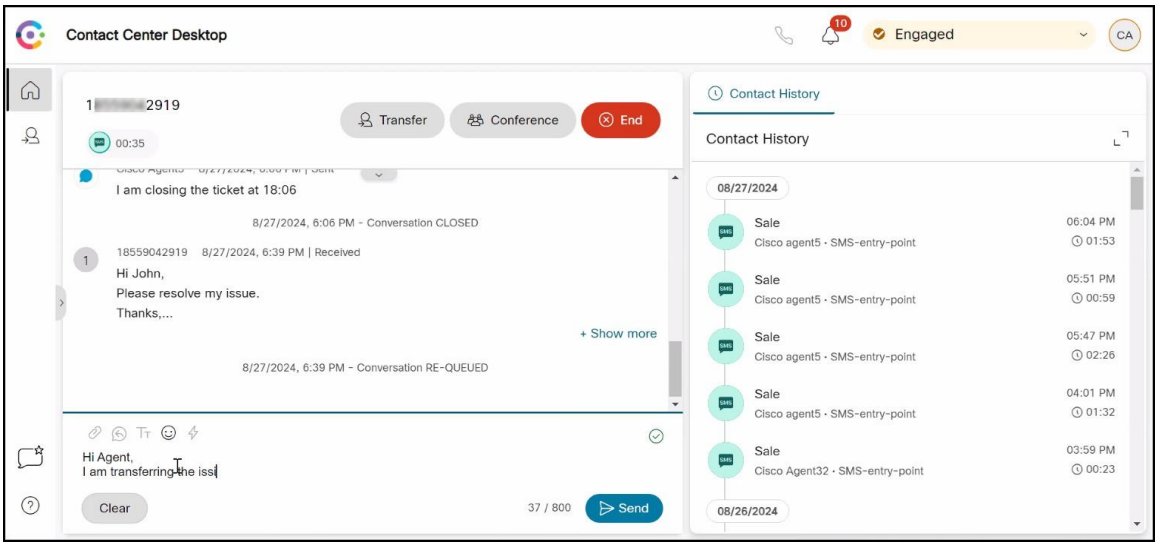
Ez azt jelenti, hogy a SMS minden egyes lábának egyedi kapcsolattartói azonosítója van, és a SMS összes származékos lábának ugyanaz a megosztott társított kapcsolati azonosítója. Miután kiválasztotta a SMS névjegyet az Interakciók oldalon, megtekintheti az összes kapcsolódó SMS üzenetet a Media Playerben (**Interactions** > Kattintson duplán egy névjegyre a SMS átirat megtekintéséhez). További információért lásd: Egy kapcsolattartóhoz tartozó adatok megtekintése .

Előfeltételek

- Önnek van Cisco Contact Center Desktopja (ügynöki irányítópultja).
- Érvényes telefonszáma SMS várólistaként van beállítva.

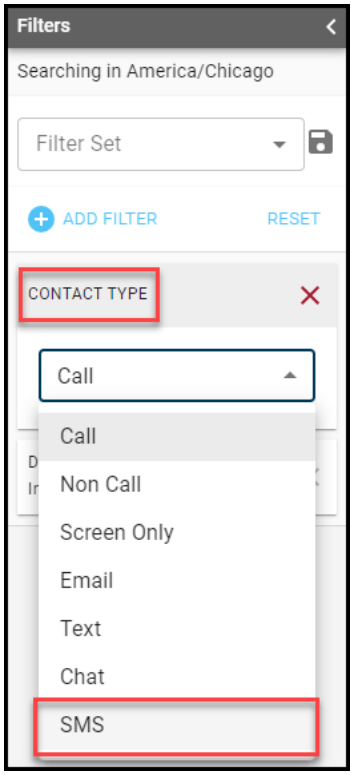
Példafolyamat

Ez a példa egy tipikus SMS beszélgetést mutat be egy ügyfél és a Webex Contact Center ügynök között.

1. Az ügyfél mobiltelefonon lép kapcsolatba az ügynökkel.
2. Az ügyfél kapcsolattartója megjelenik a Contact Center Desktop sorában, és az ügyintéző elfogadja.
3. Az ügyfél és az ügyintéző néhány percig SMS üzenetet vált, majd az ügyintéző befejezi a csevegést.
4. 

5. Az ügynököknek be kell fejezniük a beszélgetést a gombra kattintva **Vége** gombot a Contact Center Desktop rendszerében, mielőtt a Webex WFO bekebelezhetné a SMS átiratokat és SMS adatokat.
6. A Webex WFO-ban keresse meg SMS átiratait a **Interakciók** oldalon. Biztosít **A Kapcsolat típusa** ki lett választva szűrőként, szűrje ki **SMS** üzenetek, és válasszon ki egy SMS a listából

az interakciók száma.

7. 

(A Kapcsolat típusa szűrő legördülő listája az Interakciók oldalon)

Korlátozások

- SMS átiratok csak azon a szervezeten belül érhetők el, ahol a CWCC 2.0 ACD konfigurálva van. SMS külső szervezetekkel folytatott üzenetküldés nem érhető el. Ha egy SMS beszélgetés átkerül a szervezet kapcsolattartó központjából egy másik külső szervezethez, akkor a beszélgetés SMS adott részének átirata nem lesz elérhető Webex WFO-ban.
- A társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a SMS beszélgetés minden szakaszában (beleértve az átutalásokat és a konferenciákat is). Míg a társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden lábánál (beleértve az átirányításokat és a konferenciákat is). A társított kapcsolattartó-azonosítók azonban eltérnek a SMS beszélgetések és hanghívások között egyetlen ügyfélút során.

> **PÉLDA** Az ügyfél-interakció magában foglal egy SMS beszélgetést az egyik ügynökkel, majd a SMS beszélgetést átadják egy második ügynöknek, végül pedig a második ügynököt és a
> Az ügyfél öt perces telefonhívást folytat az interakció befejezése előtt. A WFO-n belül mind Webex kezdeti SMS beszélgetés az ügyféllel és az első ügynökkel, mind a folytatás

SMS második ügynöknek átadott beszélgetéshez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító tartozik. Az ügyfél és a második ügynök közötti ötperces telefonhíváshoz eltérő kapcsolattartási azonosító tartozik.

- Webex WFO csak akkor fogad csevegési és SMS interakciókat, ha **a minőségirányítás** engedélyezve van, és a **Digitális (csevegés, SMS)** jelölőnégyzet be van jelölve a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD konfiguráció** oldalon. Ha konfigurációs módosításokat hajt végre ezen az oldalon, ellenőrizze, hogy nem tiltotta-e le véletlenül a csevegést és a SMS.

E-mail támogatás

Előfeltételek

- Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja) van.
- E-mail várólistaként beállított érvényes telefonszámmal rendelkezik.

Példa folyamatra

Ez a példa egy tipikus e-mail-interakciót mutat be egy ügyfél és ügynök között, amely be van töltve Webex WFO-ba.

1. Az ügyfél e-mailt küld.
2. Az e-mail üzenet megjelenik a Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja) várólistájában, és egy ügynök veszi fel.
3. Az ügyfél és az ügynök néhány percig e-mailt vált.

   MEGJEGYZÉS: Az ügynököknek be kell fejezniük a beszélgetést Webex mielőtt a WFO be tudná tölteni a digitális csatorna adatait.

4. A Webex WFO-ban keresse meg az e-mailek átiratait az **Interakciók** oldalra navigálva, és válasszon ki egy e-mail interakciót a listából.

Összetett hívásesemények

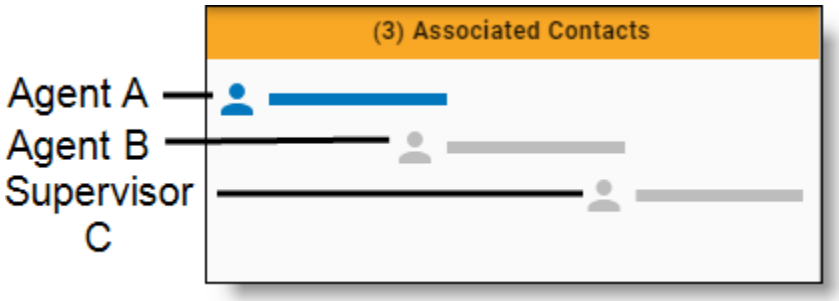
Ez a témakör azt ismerteti, hogy Webex WFO hogyan kezeli az összetett hívási forgatókönyveket. Az összetett hívási forgatókönyvek különböző műveletek, amelyek egy hívás során megtörténhetnek. Ezek közé tartoznak az átutalások, konferenciák, várakoztatások és parkolt hívások. A Cisco Webex Contact Center 2.0-ban szegmens akkor jön létre, amikor egy résztvevő megváltozik, például amikor egy ügynök csatlakozik egy konzultációs híváshoz.

A Webex WFO-ban a hanghívást és annak összes kapcsolódó adatát, például a képernyőfelvételeket és a metaadatokat névjegynek nevezik. A társított kapcsolatazonosító az az azonosító, amely összeköti az eredeti hívást a hívás összes származékos lábával, amelyet Webex WFO rögzít. Ez azt jelenti, hogy minden létrejövő partner ugyanazt a társított kapcsolatazonosítót használja, mint az eredeti hívás. A társított névjegyeket a Media Player alkalmazásban tekintheti meg (Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre).

Ha több ügynök kezeli ugyanazt az ügyfélhívást (például amikor az egyik ügynök átadja a hívást egy másiknak), Webex WFO külön kapcsolattartót hoz létre minden érintett ügynök számára, és ezeknek a kapcsolattartóknak ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót adja. A Társított partnerek rész megjeleníti ezeket a partnereket, így a hívás minden szegmensét megtekintheti a hívás kapcsolattartó központba való belépésétől a befejezéséig.

PÉLDA

Az ügyfél felhívja az A ügynököt. Az A ügynök átadja az ügyfelet a B ügynöknek, a B ügynök pedig átadja az ügyfelet a C felügyelőnek. Webex A WFO három külön kapcsolattartót hoz létre, és ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót adja meg nekik.



Előfeltételek

- A Szegmensrögzítés és a Konzultáció lábrögzítés funkciójelzőket engedélyezni kell a Cisco fiókjában. Segítségért forduljon a Cisco támogatási szolgálatához.
- Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz, forduljon Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.
- Engedélyeznie kell az RTMS-t. Lépjen kapcsolatba a Cisco technikai támogatásával az RTMS konfigurálásához a szervezete számára.
- Konfigurálnia kell Webex Contact Center 2.0-s verzióját. További információ: Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-s verziójához.

- Először létre kell hozni egy metaadatcímkét a Metaadat-kezelőben Webex Windows Fájlban (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő) minden olyan CWCC metaadatmezőhöz, amelyet Webex WFO metaadatcímkéhez szeretne rendelni.
  - A Metaadat-kezelő oldal Metaadat-típus **legördülő listájában a Szöveg lehetőséget kell választania** ahhoz, hogy a CWCC metaadatai metaadatcímkére legyenek leképezve.

    BEVÁLT GYAKORLAT : Adja meg a "hívástípus" szót a Metaadattípus **legördülő lista szövegeként** .

  - Győződjön meg arról ACD hogy az **Adatok** legördülő lista üres a Metaadat-kezelő oldalon. A Metaadat-kezelő oldal összes többi mezője igény szerint konfigurálható.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD konfigurálása

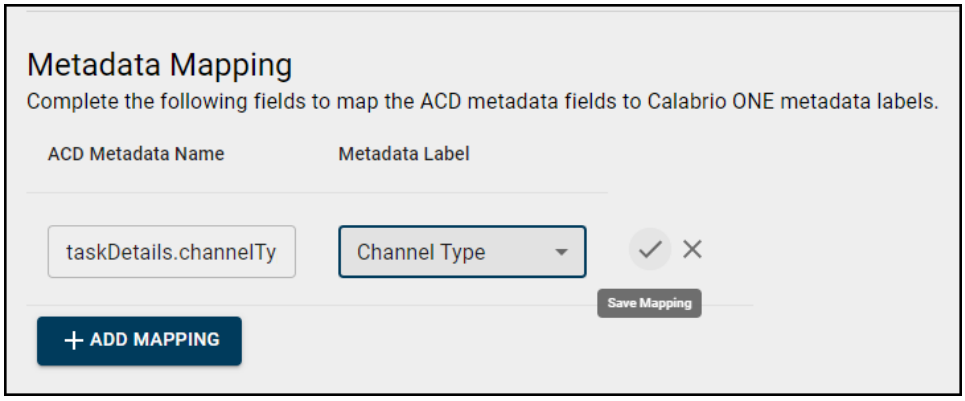
A követendő eljárás

Metaadatok leképezése Webex WFO-ban

Egyéni metaadatokat kell leképeznie az "Ügyfélszegmens" és a "Konzultáció" értékekkel.

1. Lépjen a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfiguráció oldalra.
2. A Metaadat-leképezés **szakaszban kattintson a** Leképezés **hozzáadása elemre**.
3. A Metaadatok neve **alatti** szövegmezőbe írja be ACD "Ügyfélszegmens" kifejezést.
4. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
5. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.

PÉLDA



6. Kattintson a Leképezés **hozzáadása elemre** egy további metaadat-leképezés hozzáadásához.
7. A Metaadatok neve **alatti** szövegmezőbe írja be ACD "Konzultáció" szót.
8. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
9. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.
10. Kattintson **a Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Összetett hívásesemény-típusok

- Átadások — Webex WFO szegmentálja a hívást az átadások száma szerint. A WFO Webex minden egyes átadáshoz külön kapcsolattartót hoz létre, és minden kapcsolatot ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.
- Konferenciák — Webex WFO az eredeti hívást két kapcsolatra szegmentálja. A WFO első kapcsolattartója ahhoz Webex ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását. A második kapcsolat ahhoz az ügynökhöz kapcsolódik, akit a hívásba hoztak. Az első ügynök kapcsolattartójának felvétele az ügynök hívásban való részvételének teljes időtartamát lefedi. A második kapcsolattartó felvétele csak azt az időt öleli fel, amikor a második ügynök csatlakozott a híváshoz.
- Hideg (vak) — Webex WFO a "hideg (vak)" szót használja mind az átviteli, mind a konferencia-forgatókönyvek leírására. Ez a leíró magában foglalja egy meglévő hívás közvetlen átirányítását egy további ügynökhöz, anélkül, hogy a két ügynök között bármilyen kommunikáció történne az átadás vagy a konferencia előtt.
- Meleg — Webex WFO a "meleg" szót használja mind az átviteli, mind a konferencia-forgatókönyvek leírására. Ez a leíró azt jelenti, hogy az első ügynök beszél a második ügynökkel, hogy releváns kontextust és háttér-információkat nyújtson az átadás vagy konferencia előtt. A meleg transzfer vagy konferencia konzultációs része szerepel a kapcsolatfelvételeken.
- Parks – Parkolt forgatókönyvekben Webex WFO két kapcsolatra szegmentálja a hívást. Az első kapcsolatfelvétel felvétele a hívás parkolása előtti időszakot öleli fel. A második kapcsolat felvétele a hívás parkból való átvételét követő időszakot öleli fel. Ez azt jelenti, hogy a hívás parkolása véget vet a kapcsolatnak, a parkolt hívás visszavétele pedig új névjegyet hoz létre.
- Konzultációk — Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz kapcsolódik, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra hívtak. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amellyel az ügynökök konzultáltak.

Az alábbi táblázat részletezi a különböző hívásesemény-típusokat, és azt, hogy Webex WFO támogatja-e őket.

Típus	Támogatott	Leírás
Hívás fogadva/befejezve	Van	Az ügynök fogadja az ügyfél hívását, és a hívás anélkül ér véget, hogy bármilyen hívásesemény, például tartás vagy átadás történne.
Tartás/folytatás	Van	Egy ügyfél tartásba kerül. Tartás zene szól az ügyfél lábán a hívásban.
Szünet és folytatás (manuális)	Van	A hívás szünetel. A szüneteltetés és folytatás megfelel a PCI megfelelőségi szabványoknak. A tartással/folytatással ellentétben a hívás során az ügyfél lábán nem szólal meg tartászene; Csak csend hallatszik. A felhasználónak manuálisan kell aktiválnia a szüneteltetést és a folytatást a Cisco Webex CC rendszerében, és Webex WFO felismeri a kézi eseményindítót.
Hideg (vak) átvitel Meleg transzfer	Van	A hívás az egyik ügynöktől a másikhoz kerül.
Hideg konferencia Meleg konferencia	Van	Hívási interakció két vagy több ügynökkel.
Parkoltatás	Nincs	A hívás tartásba kerül (parkol), és a hívást ugyanaz az ügynök felveheti (visszaveheti).

MEGJEGYZÉS: A képernyőfelvétel a hívás első ügynöke számára támogatott. Átadott hívásoldalak esetén a képernyőfelvétel nem támogatott.

Képernyőfelvétel

A képernyőfelvételt Webex WFO Smart Desktop rögzíti, nem Cisco Webex CC.

Előfeltételek

A képernyőfelvétel működéséhez meg kell győződnie arról, hogy a következő funkciók és összetevők megfelelően vannak konfigurálva.

Szolgáltatás	Konfiguráció
Intelligens asztal	Webex WFO Smart Desktop alkalmazást telepíteni és működtetni kell a számítógépeken

Szolgáltatás	Konfiguráció
	Ahol az ügynökök bejelentkeznek Webex CC-be, és minden Smart Desktop alkalmazást RTE üzenetküldés használatára kell konfigurálni. Az RTE-üzenetküldés az RTE-üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez **jelölőnégyzet bejelölésével** állítható be a Webex CC ACD konfigurációja oldalán. Az RTE üzenetküldés lehetővé teszi a csatlakoztatott Smart Desktop kliensek számára, hogy tíz perces szegmensekben rögzítsék a képernyőfelvételeket, amikor egy megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik a Webex CC-be.
Webex WFO felhasználók importálja és szinkronizálja	Amikor Webex WFO szinkronizál Webex CC-vel, az ügynököket a következőképpen Webex WFO felhasználók, akik Webex CC felhasználói profillal rendelkeznek. Csak Webex CC felhasználói profillal rendelkező felhasználók rögzíthetők a képernyőn. Ezeknek a felhasználóknak a következő további konfigurációkkal kell rendelkezniük a Felhasználók lapon: ▪ Felhasználó aktiválása — ki kell választani. ▪ Szerepkörök – Olyan szerepkörhöz kell hozzárendelni, amely a Névjegyek rögzítése és a Felvétel képernyője engedélyekhez van társítva. ▪ Windows bejelentkezés – Meg kell egyeznie azzal a Windows-bejelentkezéssel, amelyet a Webex CC ügynökök használnak a számítógépre való bejelentkezéshez.

Képernyőfelvételek rögzítése

Az alábbi lista áttekintést nyújt arról, hogy Webex WFO hogyan rögzíti a képernyőfelvételeket Webex CC ügynökök számára.

1. Az ügynök bejelentkezik a számítógépre a Smart Desktop segítségével.

   Amikor egy Webex WFO-ban megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik egy olyan számítógépre, ahol a Smart Desktop működik, és RTE üzenetküldés használatára van konfigurálva, a Smart Desktop elkezdi rögzíteni a képernyőfelvételeket tíz perces szegmensekben, amelyeket helyileg ment. Még nem tölt fel képernyőfelvételeket Webex WFO-ba.

A képernyőfelvétel szegmensei titkosítva vannak az asztalon. Calabrio kétfaktoros titkosítási eljárást használ a szimmetrikus AES-CBC-256 és az aszimmetrikus RSA-CBC-2048 használatával a képernyőfelvételi fájlok hitelesítésének és titkosításának kezelésére.

A Smart Desktop ezeket a szegmenseket a következő helyen tárolja:

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Az ügynök kezeli a kapcsolattartót Webex CC-ben.
3. Webex WFO importálja a partner hangfelvételét és metaadatait.
4. Webex WFO kibontja és feltölti a képernyőfelvételt az ügynök számítógépéről.

   Miután Webex WFO névjegyeket töltött fel Webex CC-ből, megkezdi a megfelelő képernyőfelvételek kibontásának és feltöltésének folyamatát. Webex WFO ezt úgy éri el, hogy továbbítja az egyes kapcsolattartók időbélyegeit a megfelelő ügynök PC-nek.

   Amikor a Smart Desktop megkapja ezeket az időbélyegeket, levágja és összekapcsolja a képernyőfelvétel szegmenseit egyetlen képernyőfelvétellé, amely megfelel a kapcsolat időtartamának. Ezután feltölti a képernyőfelvételt Webex WFO-ba.

   Azokat a képernyőfelvételi szegmenseket, amelyek nincsenek társítva egyetlen kapcsolathoz sem, elemzik annak ellenőrzésére, hogy nem fordultak-e elő eltérések, majd törlik. Ha a Smart Desktop elveszíti a kapcsolatot Webex WFO-val, akkor az újracsatlakozáskor helyreállítási folyamatot hajt végre annak biztosítása érdekében, hogy képernyőfelvételeket készítsen az ügynök által időközben kezelt összes névjegyhez.

   > **PÉLDA** Egy ügynök kezeli a kapcsolatot a nap végén, majd leállítja a számítógépet, mielőtt Webex CC elérhetővé tenné a kapcsolatot Webex WFO számára. Amikor az ügynök bekapcsolja a számítógépet, a
   > Másnap a Smart Desktop újra csatlakozik Webex WFO-hoz, és Webex WFO kibontja és feltölti a képernyőfelvételt.

5. Az ügynök kijelentkezik.

   Amikor az ügynök kijelentkezik, a Smart Desktop leállítja az új képernyőszegmensek rögzítését.

Függelék

A Cisco Webex Contact Center-integráció 1.0-s verziójára vonatkozó tartalmat lásd a függelékben.

Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai

Webex WFO a következő alapvető konfigurációs adatokat szinkronizálja a Cisco Webex Contact Center megfelelőivel három API kérésen keresztül.

Felhasználók

Amikor Webex WFO új felhasználót importál Webex Contact Centerből, létrehoz egy új Webex WFO-felhasználót, aki Webex Contact Center felhasználói profillal rendelkezik.

Amikor valaki módosítja Webex felhasználói adatokat a Contact Centerben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

> MEGJEGYZÉS: A Contact Centerben Webex"Nem aktív" állapotú felhasználókat a program csak akkor importálja, ha visszaállítja őket.

Változás a Webex CC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új felhasználó kerül hozzáadásra.	Új felhasználó kerül hozzáadásra. Pontosabban a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A Webex Contact Center felhasználó vezeték- és utónevét alkalmazza a Webex WFO-felhasználó vezeték- és utónevére. ▪ A Webex Contact Center felhasználó TID-jét alkalmazza a Webex WFO-felhasználó ACD azonosítójára. ▪ Beállítja a vállalat és részleg Webex WFO kezdési dátumát a szinkronizálás dátumára. ▪ A Webex WFO-felhasználót az alapértelmezett csapathoz rendeli. **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO nem őrzi meg a kapcsolatot Webex Contact Center felhasználói és csapatai között. Lásd Csapatok. ▪ Ha a Webex Contact Center felhasználónál engedélyezve van a kapcsolatközpont, akkor az alapértelmezett ügyintézői szerepkört rendeli hozzá a Webex WFO-felhasználóhoz. Más Webex WFO szerepkör nincs szinkronizálva Webex Contact Centerrel.

Változás a Webex CC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
	MEGJEGYZÉS: Ha eltávolítja az ügynöki szerepkört egy Webex WFO-felhasználótól, aki szinkronizálva van egy olyan Webex Contact Center-felhasználóval, aki ha engedélyezve van a kapcsolatközpont, akkor az ügynöki szerepkör újbóli hozzárendelésre kerül, amikor Webex WFO legközelebb szinkronizál Webex Contact Centerrel.
A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.	A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.
A felhasználó törlődik.	A felhasználó inaktiválva van.

Teams (Csapatok)

Webex WFO szinkronizál Webex Contact Center bármilyen típusú (kapacitásalapú vagy ügynökalapú) csapatával, amíg aktívak. Nem őrzi meg a kapcsolatot Webex Contact Center felhasználói és Webex Contact Center csapatai között.

Amikor Webex Contact Centerben módosítják a csapatadatokat, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Webex CC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új csapat csatlakozik	Új csapat kerül hozzáadásra ugyanazzal a névvel. Ez a név csak olvasható. A csapat neve megváltozott
	A csapat neve megváltozik.
Új felhasználó hozzáadása egy csapathoz	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
A felhasználó el lett távolítva egy csoportból	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
A csapatot törölték.	Nincs változás.

Létrehozhat új csapatokat Webex WFO-ban, és felhasználókat rendelhet hozzájuk, de ezek az új csapatok nem kerülnek be Webex Contact Centerbe.

Egy Webex WFO-felhasználó csak egy csapathoz tartozhat.

Szolgáltatási várólisták

Webex WFO a következő belépési pontokat/várólistákat szinkronizálja Webex Contact Centerből a szolgáltatási

sablonistákkal.

- Várólisták
- Tárcsázási várólisták

Ha egy várólista vagy egy tárcsázott várólista adatai módosulnak Webex Contact Centerben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azt, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Webex CC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új várólista hozzáadása szolgáltatás a	Először hozzáad egy új szolgáltatási várólistát. Pontosabban, a szinkronizálási alábbi: ▪ A Webex Contact Center várólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatás várólistájának nevére ▪ Alkalmazza a várólista TID-jét a Webex WFO szolgáltatás várólista-azonosítójára ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatásvárólistájának Hang [Interaktív] szolgáltatásvárólista-típust ad ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatási várólistájának a Webex Contact Center forrás-ACD adja Másodszor, egy új szakértelem-leképezés kerül hozzáadásra. A szinkronizálási szolgáltatás konkrétan a következőket teszi: ▪ A Webex Contact Center várólista nevét alkalmazza a szakértelem-leképezés nevére ▪ A Webex Contact Center várólistájához társított Webex WFO szolgáltatásvárólistát hozzárendeli a szakértelem-leképezéshez, és 1-es prioritást ad neki.
A várólista neve megváltozott	Az új Webex Contact Center várólistanevet alkalmazza a Webex WFO-ra Csak a szolgáltatási várólista neve. Webex WFO nem alkalmazza az új Webex Contact Center várólistanevet a társított Webex WFO szakértelem-leképezésre.
A várólista törölve lett törlődik.	Nincs változás. Sem a szolgáltatási üzenetsor, sem a szakértelem-leképezés nem

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz

Ez a szakasz a Cisco Webex Contact Center 1.0 és Webex WFO közötti kapcsolat beállítását ismerteti.

1. lépés: Gyűjtsön információkat a Webex ügyfélszolgálati központ szolgáltatójától

Gyűjtse össze a következő API információkat a Webex Contact Center szolgáltatójától, és mentse el egy könnyen hozzáférhető helyre:

- A Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollal együtt.
- A Webex Contact Center Media API teljes alap URL-címét a protokollal együtt.
- A Webex Contact Center azon felhasználójának e-mail címe, aki jogosult mind a Webex Contact Center API, mind a Webex Contact Center Media API elérésére.
- API kulcsot a Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API.

Amikor konfigurálja a ACD kapcsolatot Webex Contact Centerrel Webex WFO-ban, szüksége lesz erre az információra az Webex Contact Center API szakasz befejezéséhez.

Ha Webex Contact Centert identitásszolgáltatóként (IdP) tervezi használni SAML hitelesítéshez, gyűjtse össze a következő információkat a SAML metaadatfájlból (amelyet Webex Contact Center biztosít), és mentse ugyanarra a könnyen elérhető helyre.

MEGJEGYZÉS: Az alábbi példaképek Cisco Webex Contact Center 1.0 API-kat mutatnak be.

- Entitás azonosítója

PÉLDA

Az entitásazonosító ki van emelve az alábbi képen.

```
8 <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
  xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
  xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
  xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
  xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
  entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- Egyszeri bejelentkezési átirányítási URL-cím

PÉLDA

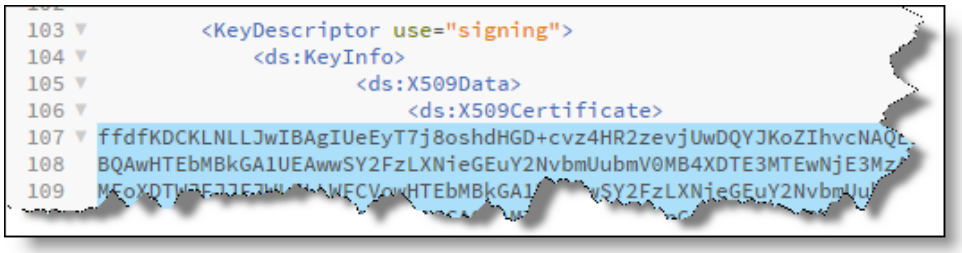
Az egyszeri bejelentkezés átirányítási URL-címe az alábbi képen van kiemelve.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Identitásszolgáltatói tanúsítvány

PÉLDA

Az identitásszolgáltatói tanúsítvány az alábbi képen ki van emelve.



2. lépés: A Webex Contact Center konfigurálása ACD Webex WFO-ban

Ezután adja hozzá és konfigurálja Webex Contact Centert ACD Webex WFO-ban.

MEGJEGYZÉS Webex A WFO jelenleg Cisco Customer Journey Platform néven hivatkozik Webex Contact Centerre.

Kapcsolattartó központ hozzáadása Webex ACD

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés > a Rendszerkonfiguráció > ACD a Konfiguráció elemet.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
3. A ACD részletei párbeszédpanelen konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Válasszon ACD	Válassza a Cisco Customer Journey Platform **lehetőséget**.
Név	Adjon egyedi nevet a ACD.

4. Kattintson az **OK**gombra.

A Webex Contact Center ACD konfigurálása

1. A ACD kiszolgálók táblázatban válassza ki a Webex Contact Center ACD.
2. Hagyja ki a ACD Szűrés szakaszt. Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrést.
3. Konfigurálja a Cisco Customer Journey Platform API szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL-címe	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL-címe	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center média API teljes URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- felvétel
Felhasználónév	Adja meg a Webex Contact Center felhasználójának e-mail címét mentve az 1. lépésben. Ennek a felhasználónak jogosultnak kell lennie a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center Media API elérésére.
API-kulcs	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API API kulcsát.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Csak akkor válassza ezt, ha Webex Contact Center 2.0-s verzióját használja. Ez lehetővé teszi a CMSv2 API kéréseket.
Cisco bérlőazonosító	Adja meg a Webex Contact Center alfanumerikus azonosítóját bérlői fiók. Ez az Ön Cisco OrgId azonosítója.

4. Konfigurálja a Szinkronizálási időköz szakaszt az alábbiak szerint.

Szakasz	Leírás
Időköz (perc) felhasználókkal,	Adja meg, hogy milyen gyakran (percben) szinkronizálja az adatkiszolgálót a Csapatok és szolgáltatási várólisták Webex WFO-ban, megfelelőikkel Webex Contact Centerben. További információ a Webex Contact Centerrel való szinkronizálásról: Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai. Minimum = 10 perc.

5. Konfigurálja a Rögzítési beállítások szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
ACD rögzítési késleltetés	Válassza ki, hogy a WFM mennyi ideig várjon, mielőtt Importálja ACD statisztikákat egy intervallum lejárta után.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat Az egész előző nap. Ha rendszeresen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek.
Rögzítési idő visszanyerése	Adja meg azt az időpontot, amikor szeretné, hogy Webex WFO újra rögzítse az előző napi adatokat a ACD.

6. (Nem kötelező) Válassza az RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez **lehetőséget**. Ez lehetővé teszi a Webex Contact Center ügynökök képernyőjének rögzítését, akik képernyőfelvételre vannak konfigurálva Webex WFO-ban. A képernyőfelvétellel kapcsolatos további információkért lásd QM Az 1.0 adatai.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

3. lépés: Az adatkiszolgáló konfigurálása

Adatkiszolgáló konfigurálása Cisco Webex Contact Center ACD

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja elemet .
2. **Az Adatkiszolgáló-konfiguráció** kiválasztása legördülő listából válassza ki a Webex Contact Center ACD használni kívánt adatkiszolgálót.

3. Adja meg a következő beállításokat.

Beállítás	Konfiguráció
Regionális adatkiszolgáló ACD jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex szinkronizálási beállításait A Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre .**	Jelölje be a **Szinkronizálás** engedélyezése
Regionális adatkiszolgáló ACD helyezze át a Webex rögzítési beállításokat A Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre .**	Jelölje be a **Rögzítés** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd
Regionális adatszerver valós- **jelölőnégyzetet, majd helyezze át az** Időesemény beállításait A Webex Contact Center ACD Elérhető értékről **Hozzárendeltre.**	Jelölje be a Valós idejű események **engedélyezése**
Médiaimportálási kiszolgáló beállításai	Jelölje be a **Médiafájlok importálásának** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD Elérhető **értékről** Hozzárendelt **értékre**.

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

(Nem kötelező) 4. lépés: A SAML hitelesítés engedélyezése

Konfigurálja az adatkiszolgálót a Webex Contact Centerből származó adatok rögzítésére és feldolgozására. Webex WFO konfigurálható olyan szolgáltatóként, amely harmadik féltől származó idP-t használ.

SAML hitelesítés engedélyezése

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > a Hitelesítés elemet.
2. Válassza SAML hitelesítés **engedélyezése lehetőséget**.
3. Konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
Név	Adjon meg egy egyedi nevet az identitásszolgáltatónak.
Kiállító azonosítója	Adja meg az 1. lépésben mentett entitásazonosítót.
Egyszeri bejelentkezési URL-cím átirányítási URL-címet. Identitásszolgáltató tanúsítványa mentett identitásszolgáltatói tanúsítványt.	Adja meg az 1. lépésben mentett egyszeri bejelentkezési Importálja az 1. lépésben

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

QM adatok az 1.0-hoz

QM lehetővé teszi, hogy figyelemmel kísérje és értékelje, hogy ügynökei milyen jól reagálnak a kapott kapcsolatokra.

Hangfelvétel

Amikor QM csatlakozik Cisco Webex Contact Center, a névjegyek létrejönnek és rögzítésre kerülnek Webex Contact Centerben.

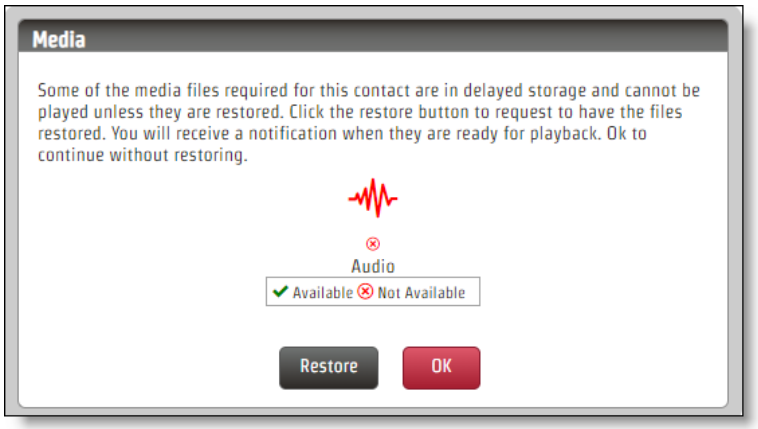
Névjegy importálásához Webex WFO először importálja a kapcsolat metaadatait egy API kérésen keresztül. Ezután importálja a hangfelvételt egy másik API kérésen keresztül, egyezteti a hangfelvételt a kapcsolattartó metaadataival, és társítja a kapcsolatot az azt kezelő ügynökkel.

Ha több ügynök kezel egy kapcsolattartót Webex Contact Centerben (például amikor az egyik ügynök átadja a kapcsolattartót egy másik ügynöknek), Webex WFO metaadatok segítségével szegmentálja a kapcsolattartót megfelelő számú kapcsolattartóra, amelyet aztán társít az egyes érintett ügynökökhöz. Pontosabban, Webex WFO a Start és End időbélyegek segítségével meghatározza, hogy az ügynökök mikor voltak aktívak a hívásban, és ennek megfelelően szegmentálja a kapcsolattartót. A WFO minden Webex létrejövő kapcsolatának saját metaadatai és hangfelvételei vannak.

Akár két órát is igénybe vehet, amíg Webex Contact Center elérhetővé teszi a kapcsolatot Webex WFO számára. Néha hosszabb ideig tarthat a névjegyhez társított hangfelvétel feltöltése.

JEGYZET

Ha duplán kattint egy olyan névjegyre, amelyhez még nincs feltöltött hangfelvétel, a következő üzenet jelenik meg:



Ebben a helyzetben azonban a felvétel nincs késleltetett tárolóban, és a "Visszaállítás" gombra kattintva nem állítható vissza a felvétel. A felvétel csak akkor játszható le, ha a hangfájl feltöltési állapota "A fájl még nincs feltöltve" állapotról "Fájl feltöltése folyamatban" állapotra változik.

A következő szakaszok azt ismertetik, hogy Webex WFO hogyan szegmentálja Webex kapcsolattartókat, amelyek konzultációkat, átadásokat vagy konferenciákat foglalnak magukban.

Konzultációk

Webex WFO a Webex Contact Center kapcsolattartót két kapcsolattartóra szegmentálja, amelyek azonos társított kapcsolatazonosítóval rendelkeznek.

Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra vontak be a hívásba. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amellyel az ügynökök konzultáltak.

A konzultáció során Webex Contact Center csak az ügyfelet rögzíti, az ügynököket nem.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet, ahol Braun ügynök 42 másodpercig konzultált Hodges ügynökkel. Webex WFO ezt a kapcsolatot két kapcsolatra szegmentálja, 29-re és 30-ra.

A Contact 29-hez társított felvétel időtartama 00:02:21, amely az a teljes időtartam, amíg Braun ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel. A 30-as kapcsolathoz társított felvétel időtartama 00:00:42, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált Braun ügynökkel.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított kapcsolatok lapon, ahol ki is választhatók és lejátszhatók.

Átadások

Webex WFO szegmentálja a Webex Contact Center kapcsolattartót az átadások száma szerint. A WFO Webex minden egyes átadáshoz külön kapcsolattartót hoz létre, és minden kapcsolatot ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.

Az átadott hívás minden szegmenséhez ugyanaz a kapcsolatazonosító tartozik.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet, amelyben Braun ügynök átadta a kapcsolatot Hodges ügynöknek.

Webex WFO ezt a kapcsolatot két kapcsolatra szegmentálja, 27-re és 28-ra. A 27-es kapcsolat felvételének időtartama 00:00:44, vagyis az az időtartam, ameddig Braun ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel, mielőtt átadta volna a kapcsolatot Hodges ügynöknek. A 28-as kapcsolat felvételének időtartama 00:01:14, amely az az időtartam, amely alatt Hodges ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel a kapcsolat vége előtt.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított kapcsolatok lapon, ahol ki is választhatók és lejátszhatók.

Konferenciák

Webex WFO a Webex Contact Center kapcsolattartót két kapcsolattartóra szegmentálja, amelyek azonos társított kapcsolatazonosítóval rendelkeznek.

Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra, majd konferenciára hívtak be. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amíg az ügynökök konzultáltak és a konferenciahívásban voltak.

A konzultáció során Webex Contact Center csak az ügyfelet rögzíti, az ügynököket nem. A konferenciahívás során Webex Contact Center rögzíti mind az ügyfelet, mind az ügynököket.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet Webex Contact Centerből, ahol Braun ügynök konzultált Hodges ügynökkel, majd konferenciahívásba vitte Hodges ügynököt.

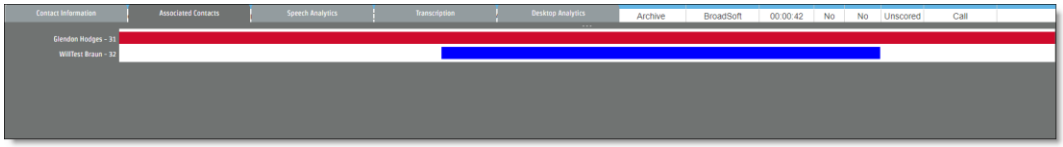
Webex WFO ezt a kapcsolatot két kapcsolatra szegmentálja, 31-re és 32-re. A 31-es kapcsolat felvételének időtartama 00:02:09, amely a Braun ügynök és az ügyfél közötti kapcsolat teljes hossza. A 32-es kapcsolat felvételének időtartama 00:01:00, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált, majd konferenciahívást folytatott Braun ügynökkel.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított kapcsolatok lapon, ahol ki is választhatók és lejátszhatók.

A következő képen a Media Player látható, ha a 31-es érintkező van kiválasztva. A Társított kapcsolatok lapon a 32-es névjegy is kiválasztható és lejátszható.



Kapcsolat metaadatai

Webex WFO nem importál egyéni metaadatokat Webex Contact Center 1.0-s verziójából, beleértve a következőket:

- Hívással kapcsolatos adatok
- Összefoglaló kódok

Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy a Webex Contact Center 1.0-s verziójából származó névjegymetaadatok hogyan vannak leképezve a QM egyenértékű névjegy-metaadataira.

Webex CC	QM
Ügynök	Vezetéknév, Utónév
ANI	Hívószám
DNI	Hívott szám
Dátum	Dátum, idő
Felhasználói TID	Ügynök ACD azonosítója
Munkamenet-azonosító	Társított kapcsolattartó azonosítója

Webex WFO támogatja az egyéni metaadat-leképezést a CWCC 2.0-hoz. További információ: Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val .

Klasszikus WFM adatok az 1.0-hoz

WFM lehetővé teszi az ügynökök ütemezését és az ügynökütemezési követelmények előrejelzését, valamint annak figyelését, hogy az ügynökök követik-e az ütemezésüket.

Történelmi adatok

Webex WFO négy API kérésen keresztül importálja a szolgáltatási várólisták és ügynökök előzményadatait. Akár két órát is igénybe vehet, amíg Webex Contact Center előzményadatai elérhetők Webex WFO-ban. A valós idejű adatokat ez nem érinti.

Szolgáltatási várólista előzményadatai

Ez a API kérés importálja az egyes Cisco Webex Contact Center szolgáltatásvárólisták előzményadatait a nap minden harminc perces intervallumához. Egyes adatok kiszámítása csak az intervallumban történik. Az egyéb adatok kiszámítása intervallumok alapján történik.

Webex CC oszlop	Leírás
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista azonosítója.
terminationType_s ahol érték = "elhagyott"	(Csak időköz) Az ebben az időszakban megszakított hívások száma.
Kezelt_I	(Csak időköz) Az ebben az intervallumban kezelt hívások száma.
talkIdőtartam_l beszélgetéssel töltöttek	(Intervallumok között) Az az idő, amelyet az ügynökök a partnerekkel való Ez ebben az intervallumban kezdődött. Formátum = ezredmásodperc.
holdIdőtartam_l	(Intervallumok között) Az az időtartam, amely ebben a folyamatban kezdődött Intervallum tartásban volt. Formátum = ezredmásodperc.
Sid	A munkamenet azonosítója.
wrapupIdőtartam_i	(Intervallumok között) Az ügynökök által az összegzés során eltöltött idő hossza állapot az ebben az intervallumban megkezdett hívások befejezése után. Formátum = ezredmásodperc.
queueDuration_l	(Intervallumok között) A kapcsolattartók által a szolgáltatásban töltött idő hossza várólista, amely arra vár, hogy csatlakozzon egy ügynökhöz.
Formátum = ezredmásodperc. isServiceLevel_i	Azok a hívások, amelyek ebben az időszakban megfeleltek a szolgáltatási szintnek.

Ügynök termelékenységi adatai Szolgáltatási várólista szerint arányosítva

Ez a API kérés olyan előzményadatokat importál, amelyek nincsenek társítva azokhoz a szolgáltatási várólistákhoz, amelyekhez ügynök hozzá van rendelve a nap minden harminc perces intervallumában. Ezután Webex WFO elosztja az adatokat azon szolgáltatási várólisták számával, amelyekhez az ügynök hozzá van rendelve. Minden adat csak az intervallumban kerül kiszámításra.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	A Webex Contact Center ügynök azonosítója.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Tétlen"	Az ügynök tétlen állapotban töltött időtartama. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Elérhető"	Az az időtartam, amelyet az ügynök az Elérhető állapotban töltött. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "tartásban"	Az ügynök által a Hívás tartásban állapotban töltött idő. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "WrapUp"	Az ügynök által a Wrap Up állapotban töltött idő. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s != "Elérhető"	Az az időtartam, amelyet az ügynök az összes olyan államban töltött, amely nem volt elérhető. Formátum = ezredmásodperc.

(Csak időköz) Ügynök termelékenységi adatai szolgáltatási várólista szerint

Ez a API kérés importálja az ügynök egyes szolgáltatási várólistáihoz társított előzményadatokat a nap minden harmincperces intervallumában. Minden adat csak a harminc perces intervallumon belül kerül kiszámításra.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	Az ügynök azonosítója.
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista azonosítója.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Csatlakoztatva"	Az az időtartam, ameddig az ügynök telefonja Csatlakoztatva állapotban volt ebben az időszakban. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Csengő"	Az az időtartam, amíg az ügynök telefonja csengetési állapotban volt ebben az időszakban. Formátum = ezredmásodperc.

(Intervallumok között) Ügynök termelékenységi adatai szolgáltatási várólista szerint

Ez a API kérés importálja az ügynök egyes szolgáltatási várólistáihoz társított előzményadatokat a nap minden harmincperces intervallumában. Minden adatot intervallumok alapján számítanak ki.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	Az ügynök azonosítója.
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista azonosítója.
handled_i	A kezelt hívások száma.
wrapupDuration_i	Az az idő, amelyet az ügynökök a kapcsolattartókkal való beszélgetéssel töltöttek ebben az időszakban intervallum. Formátum = ezredmásodperc.
holdDuration_l	Az az időtartam, ameddig az ebben az intervallumban kezdődő kapcsolatok tartásban voltak. Formátum = ezredmásodperc.
transferCount_i	Az ügynök által átirányított hívások száma.
talkDuration_l	Az az időtartam, amelyet az ügynök az ebben az intervallumban kezdődő partnerekkel való beszélgetéssel töltött. Formátum = ezredmásodperc.

Valós idejű adatok

Amikor Webex Contact Center csatlakozik WFM, egy API frissíti Webex WFO-t minden alkalommal, amikor egy ügynök állapota megváltozik a Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO ezután leképezi a Webex Contact Center ügynök állapotát egy egyenértékű ügynökállapotra WFM-ben, lehetővé téve a felügyelők és a vezetők számára, hogy valós időben figyeljék az ügynökök ütemezésének betartását.

Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy az Webex Contact Center Agent Desktop ügynökállapotai hogyan vannak leképezve a WFM ügynökállapotaira.

Webex CC	Webex WFO
Elérhető	Használatra kész
Csatlakoztatva vagy beszélve	Beszél
Befejezés	Hívás utáni munka
Hívás tartásban	Tartás
Inaktív	Nem kész
Nincs adat	Kijelentkezve (a Webex Contact Center API válaszának isLogout_i oszlopából származtatva)

FONTOS : Van egy 255 karakteres korlát, amely a tevékenységhez rendelt összes "Nincs kész" okkód teljes kombinációjára vonatkozik a tapadási állapotleképezés konfigurálásakor.